UWV Jaarverslag 2015



werken aan perspectief

Inhoudsopgave

Voorwoord

2015 stond voor UWV in het teken van ingrijpende nieuwe wet- en regelgeving. Voor de invoering van de Wet werk en zekerheid (Wwz) en de Participatiewet waren vergaande wijzigingen nodig in onze ICT-systemen en zijn diverse nieuwe producten ontwikkeld. Alle wetswijzigingen zijn verwerkt in de communicatie met klanten en werkgevers, en in de instructies voor medewerkers. Alleen al voor de uitvoering van de veranderingen in de WW was het nodig 6.600 medewerkers bij te scholen. We zijn er trots op dat we erin zijn geslaagd om alle ingewikkelde wijzigingen met succes te implementeren.

2015 was ook een jaar waarin we steeds duidelijker merkten dat onze taakuitvoering door de bezuinigingen op steeds meer onderdelen onder druk komt te staan. We hebben in 2015 43.100 herbeoordelingen uitgevoerd – ruim meer dan de afgesproken 34.200. Desondanks hebben we te maken met oplopende werkvoorraden; in overleg met het ministerie kijken we naar maatregelen om het werkaanbod en het beschikbare budget beter met elkaar in balans te brengen. Daarnaast is er sprake van een achterstand in de afhandeling van polissignalen. Sinds september is de werkvoorraad met bijna een derde afgenomen; de verwachting is dat er medio 2016 sprake is van een reguliere werkvoorraad. Voor het overige hebben we in 2015 voldaan aan vrijwel alle normen die we met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) hebben afgesproken. We zijn binnen ons budget gebleven en betaalden het overgrote deel van de uitkeringen binnen de gestelde termijnen en op rechtmatige wijze. In totaal 256.900 WW'ers vonden weer werk, 3.800 meer dan het jaar ervoor. Voor mensen met een arbeidsbeperking blijft het extra moeilijk weer werk te vinden. Toch wisten we er 13.300 te plaatsen, onder wie 8.400 Wajongers.

Om de aan ons opgelegde bezuinigingen te realiseren, zijn we de afgelopen jaren in versneld tempo overgestapt op online dienstverlening voor WW'ers. Persoonlijke dienstverlening is alleen nog mogelijk voor bepaalde groepen WW'ers; daarvoor krijgen we tijdelijk extra budget. De bezuinigingen hebben ook gevolgen voor mensen met een arbeidsbeperking: die kunnen we lang niet altijd de dienstverlening bieden die we noodzakelijk achten. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek om oplossingen te vinden voor met name het tekort aan mogelijkheden voor persoonlijke dienstverlening aan WW'ers, knelpunten in de dienstverlening aan mensen met een arbeidsbeperking, het capaciteitstekort aan verzekeringsartsen, en de stijgende ICT-kosten.

De afgelopen jaren hebben de implementatie van wetswijzigingen, de digitalisering van onze dienstverlening, de automatisering van onze uitvoeringsprocessen en bezuinigingen veel gevergd van onze organisatie. Hierdoor is de vereenvoudiging en modernisering van het applicatielandschap achtergebleven. Om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze ICT ook voor de toekomst te borgen, is het noodzakelijk om ons systeemlandschap robuuster te maken. Dat vereist forse investeringen en brengt de eerste jaren een relatief hoge beheerlast met zich mee. De afgelopen jaren is veel geïnvesteerd in het oplossen van knelpunten en in het meten en borgen van de beschikbaarheid van ketens van systemen. Het goed functioneren van een afzonderlijk systeem is vaak afhankelijk van het functioneren van achterliggende systemen. Voor een verdere verbetering van stabiliteit en continuïteit is een substantiële vereenvoudiging van ons systeemlandschap nodig. De aanpak die daarvoor nodig is, wordt vastgelegd in het UWV Informatieplan, dat in het voorjaar van 2016 klaar is.

Boven op alle uitdagingen waarvoor we staan, besteden we zo veel mogelijk aandacht aan het verbeteren van onze dienstverlening. We richten ons daarbij vooral op het vergroten van de menselijke maat in onze dienstverlening, vooral in die situaties waarin de standaardprocessen niet tot de gewenste uitkomsten leiden. De waardering van werkgevers voor onze dienstverlening is gestegen, van een 6,2 naar een 6,3. De waardering van uitkeringsgerechtigden is echter gedaald van een 7,0 naar een 6,9. De effecten van nieuwe wet- en regelgeving zijn duidelijk zichtbaar, zoals de nieuwe wijze van inkomstenverrekening die we sinds 1 juli 2015 uitvoeren als gevolg van de Wet werk en zekerheid. Als we de mindere tevredenheid van Wwz-klanten buiten beschouwing zouden laten, zou de tevredenheid van uitkeringsgerechtigden in 2015 boven de 7,0 zijn uitgekomen.

De continue veranderingen waarmee we te maken hebben, brengen veel extra werk met zich mee voor onze medewerkers. Zij moeten hun 'gewone' werk doen en tegelijkertijd de nieuwe regels onder de knie krijgen en alle wijzigingen in goede banen leiden. Begin december konden WW'ers als gevolg van een technische storing enige tijd niet hun inkomstenopgave online invullen. Dankzij extra inspanningen van heel veel medewerkers hebben we ervoor kunnen zorgen dat vrijwel iedereen op 14 december 2015 zijn of haar uitkering had ontvangen. Tegelijkertijd verkeren onze medewerkers vaak in onzekerheid over hun eigen baan. Onder invloed van het voorzichtige economisch herstel en de daarmee samenhangende daling van het aantal WW-aanvragen is ons personeelsbestand dit jaar voor het eerst sinds lange tijd afgenomen. Ook de komende jaren zullen nog veel arbeidsplaatsen verdwijnen. Door de veranderingen in onze dienstverlening en de steeds verdere automatisering van onze werkprocessen verandert bovendien de aard van de werkzaamheden bij UWV. We beseffen dat dit veel van onze medewerkers vraagt. We zijn onze UWV-collega's dan ook extra erkentelijk voor de niet-aflatende inzet en het enthousiasme waarmee ze hun werk verrichten.

Raad van Bestuur

Kerncijfers

Tabel: Prestatie-indicatoren

Resultaatgebied	Prestatie-indicatoren	Norm 2015	Resultaat 2015	Resultaat 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	56 dagen	n.v.t.
	Percentage uitstroom Ziektewet in tweede Ziektewet-jaar	geen norm	20,3%	n.v.t.
Rechtmatigheid	Percentage rechtmatigheid	99,0%	99,3%	98,9%
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Tijdigheid eerste betaling voor:			
	WW binnen 4 weken na ingang recht*	93%	98%	98%
	Ziektewet binnen 4 weken na ingang recht	88%	88%	92%
	WIA binnen 4 weken na ingang recht	85%	94%	95%
	Wajong binnen 4 weken na einde beslistermijn	85%	94%	96%
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Arbeidsuitstroom WW	220.000	256.900	253.100
	Percentage cv's op werk.nl van werkzoekenden met sollicitatieplicht WW	75%	82%	76%
	Plaatsingspercentage AG	31%	**27%	***35%
	Aantal geplaatste Wajongers	6.500	8.400	8.000
	Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met digitale dienstverlening	6,0	6,8	6,7
Klantgerichtheid	Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
	Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3	6,2
	Klachtintensiteit	0,4%	0,3%	0,3%
	Bezwaarintensiteit	3,0%	2,6%	3,0%
Efficiency uitvoering	Realisatie uitvoeringskosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie re-integratiekosten binnen budget	≤100%	<100%	<100%
	Realisatie voorzieningen binnen budget	≤100%	<100%	<100%
Efficiency gegevensverwerking	Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst	90%	99%	97%

* *De tijdigheidscijfers WW hebben betrekking op de eerste 6 maanden van 2015.*
** *Traject gestart in 2012.*
*** *Traject gestart in 2011.*

Tabel: Kerncijfers

Resultaatgebied	Kerncijfers	Resultaat 2015	Resultaat 2014
Voorkomen van uitkeringsinstroom/ Preventie WIA-instroom uit Ziektewet	Gemiddeld aantal lopende Ziektewet-uitkeringen	88.000	91.800
Juiste en tijdige uitkeringsverstrekking	Aantal nieuwe uitkeringen WW	583.700	605.200
	Aantal nieuwe arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	41.300	55.400
	Aantal toekenningen Ziektewet	204.200	202.500
	Aantal continueringsbeslissingen	16,3 miljoen	16,8 miljoen
	Aantal uitkeringsgerechtigden (einde periode)	1,4 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal sociaal-medische beoordelingen	71.700	80.000
	Aantal betalingen	22,6 miljoen	23,6 miljoen
	Benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 61,6 miljoen	€ 88,2 miljoen
	Gemiddeld benadelingsbedrag i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	€ 1.753	€ 1.618
	Aantal boetes i.v.m. overtreding inlichtingenplicht	32.300	50.000
Bemiddeling en bevorderen re-integratie/uitstroom	Aantal naar werk uitgestroomde werkzoekenden met WW-uitkering	256.900	253.100
	Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	13.300	13.000
	Aantal werkzoekenden dat een passend werkaanbod heeft ontvangen	5.300	6.000
	Aantal afgehandelde ontslagaanvragen	37.000	46.000
	Aantal afgehandelde aanvragen tewerkstellingsvergunningen	5.200	6.800
	Aantal opgelegde maatregelen wegens overtreding inspanningsverplichtingen (medewerkingverplichtingen)	86.100	97.400
	Aantal sociaal medische herbeoordelingen	43.100	35.200
	Aantal beoordeelde re-integratieverslagen	38.600	46.800
	Aantal beschikbare cv's op werk.nl (einde periode)	525.900	461.000
	Aantal geplaatste vacatures op werk.nl	1.315.800	874.300
Klantgerichtheid	Aantal telefonische contacten	6,2 miljoen	6,4 miljoen
	Aantal afgehandelde klachten	9.500	8.600
	Aantal afgehandelde bezwaarzaken	87.200	96.900
	Aantal verzonden brieven	7,7 miljoen	9,7 miljoen
Efficiency uitvoering	Totaal van de uitvoeringskosten	€ 1.780 miljoen	€ 1.918 miljoen
	Totaal van de uitkeringslasten	€ 20,9 miljard	€ 21,4 miljard
	Bereikte besparingen op uitvoeringskosten (sinds 2011)	€ 401 miljoen	€ 320 miljoen
	Aantal fte's	16.700	17.100
Efficiency gegevensverwerking	Aantal in polisadministratie geregistreerde inkomstenverhoudingen	19,5 miljoen	19,2 miljoen
	Aantal gegevensleveringen aan derden	1,4 miljoen	1,4 miljoen
	Aantal Suwinet-raadplegingen	55,6 miljoen	45,7 miljoen

1. Volumeontwikkelingen



Het is onze overtuiging dat mensen op hun best zijn als ze met werk deelnemen aan de maatschappij. Tegelijkertijd willen we de uitkeringslasten zo veel mogelijk te beperken. Daarom bevorderen we dat onze klanten een baan vinden. In 2015 vonden 256.900 WW'ers weer werk, en wisten we 13.300 mensen met een arbeidsbeperking in een baan te plaatsen. Als werken (tijdelijk) onmogelijk is, zorgen we snel voor een uitkering. Eind 2015 waren bijna 1,4 miljoen mensen aangewezen op een uitkering van UWV. Ons uitgangspunt is dat zij hun geld op tijd ontvangen. De nieuwe wijze van inkomstenverrekening die sinds 1 juli op basis van de Wet werk en zekerheid geldt, zorgt er wel voor dat nieuwe WW'ers hun eerste uitkering later uitbetaald krijgen dan voor 1 juli gebruikelijk was. Voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt, beoordelen we het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering en stellen we vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn. We hebben in 2015 meer herbeoordelingen verricht dan met het ministerie van SZW was afgesproken. Voor 2016 hebben we afgesproken om extra herbeoordelingen uit te voeren, zodat de werkvoorraad eind 2016 lager is dan eind 2015. Hiervoor krijgen we van het ministerie van SZW € 10 miljoen extra budget.

1.1. Uitkeringsverstrekking

Het verzorgen van uitkeringen aan werkloze, zieke of arbeidsongeschikte werknemers is een van de kerntaken van UWV. In 2015 ontvingen circa 1,4 miljoen mensen gedurende kortere of langere tijd een uitkering van ons. De belangrijkste volumeontwikkelingen in 2015 waren:

- WW: Dankzij een voorzichtig economisch herstel is het aantal nieuwe uitkeringen in 2015 gedaald. Het aantal lopende uitkeringen nam iets toe. Dit is een effect van de invoering van de inkomstenverrekening van de Wet werk en zekerheid (Wwz) per 1 juli 2015. Uitkeringen worden sindsdien pas formeel beëindigd wanneer vaststaat dat er twee maanden lang sprake is geweest van voldoende inkomsten. Daarnaast behouden mensen die tegen lager loon gaan werken een aanvulling uit de WW.
- WIA: Het aantal lopende uitkeringen is verder gestegen, de instroom is veel groter dan de uitstroom. Dat is volgens verwachting. De WIA bestaat nu 9 jaar en is als wet nog steeds in opbouw. Het WIA-bestand heeft nog geen normale leeftijdsopbouw. Daardoor bereiken relatief weinig mensen in de WIA nu al de pensioengerechtigde leeftijd. De komende twee decennia zal de uitstroom gestaag toenemen in relatie tot de instroom. Pas na 2040 zal het aantal lopende uitkeringen stabiliseren.
- Wajong: Het totale aantal lopende uitkeringen nam in de loop van 2015 voor het eerst af. Sinds 1 januari 2015 geldt de Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten (Wajong 2015). Deze wet is alleen nog toegankelijk voor jonggehandicapten die duurzaam geen mogelijkheden tot arbeidsparticipatie hebben. Hiermee wordt bedoeld dat zij niet over arbeidsvermogen beschikken en dit ook nooit kunnen ontwikkelen. Als gevolg van deze wijziging nam het aantal nieuwe Wajong-uitkeringen met bijna drie kwart af.
- Ziektewet: Er zijn ongeveer evenveel uitkeringen toegekend als in 2014. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders).

Tabel: Belangrijkste volumeontwikkelingen

		2015	2014	% +/-
WW	Nieuwe uitkeringen	583.700	605.200	-4%
	Beëindigde uitkeringen	578.700	602.000	-4%
	Lopende uitkeringen	445.900	440.800	1%
WIA	Nieuwe uitkeringen	35.800	36.900	-3%
	Beëindigde uitkeringen	16.100	14.100	14%
	Lopende uitkeringen	229.600	209.600	10%
Wajong	Nieuwe uitkeringen	4.500	17.400	-74%
	Beëindigde uitkeringen	6.400	5.700	14%
	Lopende uitkeringen	248.800	250.600	-1%
Ziektewet	Nieuwe uitkeringen	204.200	202.500	1%
	Beëindigde uitkeringen	277.500	269.900	3%
	Lopende uitkeringen (gemiddeld)	88.000	91.800	-4%

Tijdige betaling

Onze processen zijn erop gericht om alle uitkeringsgerechtigden op tijd te voorzien van een uitkering. Dat is ook in 2015 goed gelukt. Als het ons niet binnen deze termijn lukt, verstrekken we de klant op diens verzoek een voorschot. Hiermee voorkomen wij dat klanten in financiële problemen raken.

Sinds 1 juli 2015 geldt als gevolg van de Wwz een nieuwe manier van inkomstenverrekening. Bij nieuwe WW'ers die (deels) werken, verrekenen we nu de inkomsten met de uitkering, in plaats van de gewerkte uren. Zij moeten daarom elke maand opgeven of, en zo ja hoeveel zij hebben verdiend. Pas nadat wij de inkomstenopgave hebben ontvangen, kunnen we de uitkering berekenen en vervolgens uitbetalen. Sinds 1 juli 2015 geldt daarom voor nieuwe WW-uitkeringen een andere benadering van de tijdigheid. Het gaat nu om de periode vanaf het moment dat UWV het inkomstenformulier retour ontvangt tot en met de betaalbaarstelling van de uitkering. Deze doorlooptijd bedraagt in 2015 vier kalenderdagen. Voor 2015 is geen normtermijn afgesproken met het ministerie van SZW.

Tabel: Prestatie-indicatoren – Tijdigheid eerste betaling

	Norm 2015	Resultaat 2015	Resultaat 2014
WW binnen vier weken na ingang recht	minimaal 93%	*98%	98%
ZW binnen vier weken na ingang recht	minimaal 88%	88%	92%
WIA binnen vier weken na ingang recht	minimaal 85%	94%	95%
Wajong binnen vier weken na einde beslistermijn	minimaal 85%	94%	96%

**Deze score heeft uitsluitend betrekking op WW-uitkeringen die zijn ingegaan vóór 1 juli 2015.*

Mensen met een Ziektewet-uitkering

Mensen die onder het vangnet van de Ziektewet vallen, hebben geen werkgever die voor hun verzuimbegeleiding en re-integratie verantwoordelijk is. UWV begeleidt deze mensen op sociaal-medisch gebied, zoals de werkgever en de arbodienst dat doen voor de werknemers van reguliere werkgevers.

Tabel: Prestatie-indicatoren: voorkomen van uitkeringsinstroom in de WIA

	Norm 2015	2015	2014
Gemiddelde verzuimduur in het eerste Ziektewet-jaar in dagen	70 dagen	56 dagen	n.v.t.
Percentage uitstroom in tweede Ziektewet-jaar	geen norm	20,3%	n.v.t.

De eerste score in de tabel betreft de gemiddelde verzuimduur van mensen die in het eerste Ziektewet-jaar uitstromen. Met de tweede score meten we volgens de nieuwe met het ministerie van SZW afgesproken definitie het percentage mensen dat uitstroomt tot de maximale datum in het tweede Ziektewet-jaar.

1.2. Sociaal-medische beoordelingen

Onze verzekeringsartsen en arbeidsdeskundigen beoordelen voor iedereen die een arbeidsongeschiktheidsuitkering aanvraagt het recht op en de hoogte van de gevraagde uitkering. Ook stellen zij vast wat de resterende arbeidsmogelijkheden zijn.

Ziektewet-beoordelingen

UWV voert na 44 weken ziekte een (eerstejaars) Ziektewet-beoordeling uit voor zogenoemde vangnetters. Het vangnet van de Ziektewet is onder meer bedoeld voor zieke werklozen, zieke uitzendkrachten en flexwerkers, en werknemers die ziek zijn aan het einde van hun (tijdelijke) contract en/of dienstverband (eindedienstverbanders). Als we bij de beoordeling vaststellen dat de vangnetter meer dan 65% van zijn maatmanloon kan verdienen in algemeen geaccepteerde arbeid, dan vervalt het recht op de Ziektewet-uitkering. Het maatmanloon is het loon dat een gezonde werknemer met een soortgelijke opleiding en ervaring gewoonlijk verdient.

We streven ernaar ten minste 90% van deze Ziektewet-beoordelingen vóór de ingangsdatum van het tweede Ziektewet-jaar af te handelen. In 2015 is dat in 82% van de gevallen gelukt. We hebben 8% meer eerstejaars Ziektewet-beoordelingen verricht dan geraamd; in totaal waren het er 36.800.

WIA-beoordelingen

Tabel: Claimbeoordeling WIA

	2015	2014
Ontvangen aanvragen*	55.600	60.000
Afgehandelde aanvragen	50.000	55.900
Tijdigheid beschikking (binnen acht weken na aanvraag)	87%	88%

** Een deel van de ingediende aanvragen wordt ingetrokken.*

Participatiewet

Op 1 januari 2015 is de Participatiewet in werking getreden. Sindsdien vallen nieuwe jonggehandicapten met (potentieel) arbeidsvermogen niet langer onder de re-integratieverantwoordelijkheid van UWV. Zij kunnen bij hun gemeente een beroep doen op ondersteuning vanuit de Participatiewet. UWV beoordeelt met een sociaal-medisch onderzoek of iemand beschikt over arbeidsvermogen. Sinds 1 juli 2015 voert UWV de Beoordeling arbeidsvermogen uit. Uitgangspunt van deze nieuwe sociaal-medische beoordeling is dat de burger slechts één aanvraag hoeft te doen en maar één keer beoordeeld wordt.

Aanvraag Beoordeling arbeidsvermogen

Bij de Beoordeling arbeidsvermogen beoordeelt UWV of iemand kan werken en, als dat zo is, of hij in staat is het wettelijk minimumloon te verdienen. Wanneer dat niet het geval is, bekijken we of hij een Indicatie banenafspraak kan krijgen. Met deze indicatie worden mensen opgenomen in het landelijk doelgroepregister voor de extra plekken die werkgevers creëren voor mensen met een arbeidsbeperking. Wie geen arbeidsvermogen heeft en dat ook niet kan ontwikkelen, krijgt een Wajong-uitkering – mits hij voldoet aan de overige wettelijke voorwaarden.

De aanvraag voor opname in het doelgroepregister door burgers verloopt via een aanvraag Beoordeling arbeidsvermogen, of door een gemeente via een aanvraag voor een Indicatie banenafspraak. In november 2015 heeft de staatssecretaris van SZW besloten dat leerlingen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en praktijkonderwijs (pro) met arbeidsvermogen zonder beoordeling kunnen worden opgenomen in het register. Ook mensen die alleen met behulp van een voorziening het wettelijk minimumloon kunnen verdienen, kunnen na een aparte sociaal-medische beoordeling door UWV worden toegevoegd aan het doelgroepregister. Zij tellen echter niet mee voor de banenafspraak.

Tabel: afhandeling aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen (sinds 1 juli 2015)

	2015
Ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen gerelateerd aan Wajong-beoordeling	2.500
Ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen gerelateerd aan Indicatie Banenafspraak	4.600
Totaal ingediende aanvragen Beoordeling arbeidsvermogen	**7.100**
Indicatiestellingen banenafspraak	2.700
Beschikkingen Wajong 2015	1.600
Totaal afgegeven beschikkingen	**4.300**
Tijdigheid beschikking Wajong 2015	96%
Tijdigheid Indicatie banenafspraak	80%

Wajong 2015

In totaal ontvingen we in 2015 9.300 Wajong-aanvragen en we beoordeelden 9.400 aanvragen voor de Wajong 2015 (inclusief aanvragen die eind 2014 waren ingediend). Sinds 1 juli 2015 beoordelen we een deel van de aanvragen als Indicatie baanafspraak. We gaven in geheel 2015 91% van de beschikkingen tijdig af (binnen veertien weken na de ontvangstbevestiging).

Beoordelingen in kader integrale activering Wajong

In het kader van de Participatiewet gaat UWV Wajongers die vóór 2015 al een uitkering ontvingen, herindelen in twee groepen: Wajongers die kunnen werken en Wajongers die niet kunnen werken. Voor Wajongers die *wel* of *tijdelijk geen* arbeidsvermogen hebben, gaat de uitkering vanaf 1 januari 2018 omlaag naar maximaal 70% van het wettelijk minimumloon. Wajongers die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, behouden het recht op een uitkering van 75% van het wettelijk minimumloon.

Via systeemselectie en dossierscreening hebben we een voorlopige onderverdeling kunnen maken:

Tabel: Voorlopige indeling in kader van integrale activering Wajongers

	2015
Met arbeidsvermogen	155.000
Duurzaam geen arbeidsvermogen	67.000
Niet ingedeeld omdat ze vóór 1 januari 2018 met pensioen gaan of omdat ze nog studeren	17.000
Niet ingedeeld, omdat UWV over onvoldoende relevante informatie beschikt: krijgen oproep voor beoordeling op arbeidsvermogen	2.000
Krijgen oproep voor beoordeling omdat zij in de periode 1 januari 2008 tot 1 januari 2015 relatief kort hebben gewerkt	10.000

Na een uitgebreide test op vijf UWV-kantoren zijn we in juli 2015 gestart met de landelijke verzending van vooraankondigingen aan Wajongers van wie we inschatten dat ze arbeidsvermogen hebben. Hierin vragen we hen uitdrukkelijk om via een reactieformulier aan te geven of ze akkoord zijn met de indeling. In 2015 hebben we in totaal 30.000 vooraankondigingen gestuurd aan Wajongers met arbeidsvermogen. Bijna 80% heeft gereageerd op de vooraankondiging. Als mensen na een herinnering niet reageren, krijgen zij een beschikking dat wij ervan uit gaan dat ze arbeidsvermogen hebben en dat hun uitkering per 1 januari 2018 wordt verlaagd.
In de praktijk blijkt dat het aantal Wajongers dat niet akkoord gaat met ons voorlopige oordeel dat ze over arbeidsvermogen beschikken, hoger is dan we in de uitvoeringstoets hebben ingeschat (50% in plaats van 39%). Vaak

ontvangen we dan nieuwe informatie waaruit blijkt dat ze gebruikmaken van AWBZ-dagbesteding. In dat geval is indeling onder de noemer 'duurzaam geen arbeidsvermogen' van toepassing. Gegevensuitwisseling met het Centraal Administratiekantoor (CAK) over AWBZ-indeling is op grond van privacyoverwegingen niet mogelijk. Wajongers die te kennen geven dat zij het niet eens zijn met onze indeling, benaderen we om de situatie te bespreken. Als tijdens dit gesprek blijkt dat de Wajonger niet akkoord is, nodigen we hem uit voor een sociaal-medisch oordeel. In het laatste kwartaal hebben ook de Wajongers uit het leeftijdscohort 18 tot 25 jaar die duurzaam geen arbeidsvermogen hebben, de vooraankondiging met informatie over hun voorgenomen indeling ontvangen.

In 2015 hebben we in totaal 8.000 beoordelingen voor een herindeling verricht: 4.200 van Wajongers die hebben aangegeven niet akkoord te zijn met de voorgenomen indeling en 3.800 van Wajongers die we niet hebben kunnen indelen of die kort hebben gewerkt in de periode 2008 tot 2015. Op basis van de beoordelingen is vastgesteld dat de helft van de beoordeelde Wajongers duurzaam geen arbeidsvermogen heeft.

We hadden verwacht in 2015 13.000 van deze beoordelingen af te ronden, door opstartproblemen zijn het er 8.000 geworden. Verschillende districten hebben een plan van aanpak opgesteld om het aantal beoordelingen structureel omhoog te brengen. We zien daarnaast dat we ook meer beoordelingen moeten uitvoeren dan geschat. Dat komt doordat, zoals hierboven vermeld, meer Wajongers dan verwacht niet akkoord gaan met de voorgenomen indeling. Ook in 2016 zullen we het verloop van de uitvoering van de integrale activering Wajong nauwlettend monitoren; afwijkingen van de planning worden met het ministerie van SZW besproken.

Herbeoordelingen

UWV verricht herbeoordelingen om vast te stellen of er zodanige veranderingen in het arbeidsvermogen zijn opgetreden dat het recht op een uitkering zou moeten wijzigen. Het resultaat van een herbeoordeling kan zijn dat iemand een hogere of juist een lagere uitkering krijgt. We proberen de effectiviteit van herbeoordelingen te optimaliseren door vooraf de kansrijkheid ervan in te schatten.

We hebben in 2015 43.100 herbeoordelingen uitgevoerd. Dat zijn er meer dan de 34.200 waarvoor we budget hebben gekregen van het ministerie van SZW. De omvang van de achterstand is hiermee iets afgenomen (van 11.500 naar 9.500).We konden meer herbeoordelingen uitvoeren omdat we de capaciteit aan verzekeringsartsen niet hebben aangepast aan de voor 2015 geraamde lagere hoeveelheid werk. Dit met het oog op de vele werkzaamheden die ons wachten in 2016, zoals de beoordelingen in het kader van de integrale activering Wajong en de indicatiestellingen voor de Participatiewet.

In 31.300 gevallen ging het om een WIA-herbeoordeling. Hiervan zijn er 15.700 verricht op initiatief van UWV en 15.600 op verzoek van de verzekerde zelf, diens werkgever of verzekeraar. De overige 11.800 herbeoordelingen hadden betrekking op de andere arbeidsongeschiktheidswetten en zijn vrijwel allemaal op verzoek van de verzekerde verricht. 34% van de WIA-herbeoordelingen leidde tot het oordeel dat er sprake was van een vermindering van arbeidsvermogen. Bij 26% stelden we vast dat er sprake was van een toegenomen arbeidsvermogen en dat de beoordeelde dus weer (gedeeltelijk) aan de slag kan. Voor de activiteiten die we ondernemen om mensen met een gedeeltelijke WIA/WGA-uitkering te activeren: zie paragraaf 2.4.

De groei van het aantal mensen met een WGA-uitkering leidt tot een toenemende noodzaak tot herbeoordelingen. Bij onveranderd beleid en een gelijkblijvende aanwezige capaciteit zal de werkvoorraad toenemen. We spreken met het ministerie van SZW om te komen tot maatregelen om herbeoordelingen zo effectief mogelijk in te zetten, en om de beschikbare capaciteit uit te breiden.

Met verzekeraars is een convenant afgesloten om herbeoordelingen te doen van mensen van wie de werkgever zich voor de WIA verzekerd heeft. In het convenant is onder andere afgesproken dat de verzekeraar onderbouwt dat de situatie van de arbeidsongeschikte zodanig gewijzigd is dat een herbeoordeling zinvol is. In het kader van het convenant zijn in 2015 circa 1.700 herbeoordelingen verricht.

1.3. Uitstroom naar werk

Onder invloed van het voorzichtige economisch herstel vonden in 2015, vergeleken met 2014, bijna 4.000 meer WW'ers een baan. Ook slaagden we erin een arbeidsplek te vinden voor 13.300 mensen met een arbeidsbeperking.

WW'ers

UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Om te bereiken dat werkzoekenden en werkgevers elkaar zo veel mogelijk zelfstandig kunnen vinden, brengen we vraag en aanbod bij elkaar, veelal online. In 2015 vonden 256.900 werkzoekenden met een WW-uitkering mede dankzij onze dienstverlening een baan. Hiermee hebben we onze doelstelling van ten minste 220.000 ruimschoots gehaald. Voor onze dienstverlening aan verschillende groepen WW'ers: zie paragraaf 2.1 tot en met paragraaf 2.3.

Mensen met een arbeidsbeperking

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we waar mogelijk intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kopen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject in bij re-integratiebedrijven, of schakelen we een (interne) jobcoach in. We zetten ons in het bijzonder in om zo veel mogelijk Wajongers te plaatsen, of hun dienstverbanden te verlengen. In 2015 vonden 13.300 mensen met een arbeidsbeperking een baan. Onder hen waren 8.400 Wajongers, circa 30% meer dan onze doelstelling voor 2015 (6.500).

Tabel: Uitstroom naar werk van mensen met een arbeidsbeperking*

	2015	2014
Aantal aan werk geholpen mensen met een arbeidsbeperking	**13.300**	**13.000**
Mensen met recht op Wajong-uitkering (excl. plaatsingen met behoud van arbeid)	**8.400**	**8.000**
Mensen met recht op overige arbeidsongeschiktheidsuitkeringen	**4.900**	**5.000**
Mensen met recht op WAO-/WAZ-uitkering	500	600
Mensen met recht op WIA-uitkering	2.400	2.400
Mensen met recht op ZW-uitkering	2.000	2.000

* *De aantallen worden op verschillende manieren berekend. Bij de Wajong tellen we alleen de mensen die een arbeidsovereenkomst van minimaal zes maanden voor minimaal twaalf uur per week hebben aanvaard. Bij de WIA, WAO en WAZ tellen we de mensen van wie het re-integratiedienstverleningstraject is beëindigd omdat ze voor hun resterende verdiencapaciteit werk hebben aanvaard. Voor de Ziektewet tellen we uitsluitend de mensen die na een re-integratietraject aan het werk zijn gekomen.*

Plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten

Met het plaatsingspercentage arbeidsgehandicapten meten we hoeveel gestarte re-integratietrajecten in een kalenderjaar hebben geleid tot een plaatsing in een betaalde baan na afronding van het re-integratietraject. Omdat een re-integratietraject vaak meerdere jaren in beslag neemt, zijn de effecten pas op langere termijn zichtbaar. De prestatie-indicator in 2015 heeft daarom betrekking op trajecten die zijn gestart in 2012.

Van de 17.100 mensen met een arbeidsbeperking die in 2012 aan een re-integratietraject zijn begonnen, heeft 27% een betaalde baan gevonden na afronding van een re-integratietraject. Hiermee is de afgesproken norm van 31% niet gehaald. Dit komt vooral doordat het vanwege de economische situatie voor re-integratiebedrijven moeilijk is om plaatsingen te realiseren en doordat sinds 2012 meer trajecten zijn ingekocht voor mensen met een WIA- of Ziektewet-uitkering. Het plaatsingsresultaat voor deze groepen is, historisch gezien, lager dan voor de Wajong omdat het voor hen moeilijk is weer werk te vinden.

Van de klanten die in 2013 en 2014 een re-integratietraject startten, vonden tot nu toe respectievelijk 25% en 20% een betaalde baan. Deze percentages zullen nog stijgen, omdat veel van deze trajecten nog niet zijn afgerond. We verwachten dat de percentages voor 2013 en 2014 uiteindelijk uitkomen boven het percentage van in 2012 gestarte trajecten.

Voor de dienstverlening die we bieden aan verschillende groepen mensen met een arbeidsbeperking: zie paragraaf 2.4.

1.4. Toetsing ontslagaanvragen

We toetsen ontslagaanvragen van werkgevers. Het aantal ingediende ontslagaanvragen was fors lager dan in 2014.

Ontslagaanvragen

Als gevolg van de Wwz is het ontslagrecht per 1 juli 2015 gewijzigd. Werkgevers kunnen nu in twee situaties een ontslagaanvraag bij UWV indienen: bij ontslag om bedrijfseconomische redenen en bij ontslag wegens langdurige arbeidsongeschiktheid. Ontslagaanvragen om persoonlijke redenen lopen via de kantonrechter. Werknemers die minimaal twee jaar bij een werkgever in dienst zijn geweest (vast of tijdelijk contract) krijgen sinds 1 juli 2015 bij ontslag een transitievergoeding. Voor kleine bedrijven geldt tot 2020 een overgangsregeling. Bedrijven die aan de voorwaarden van die regeling voldoen, mogen een lagere transitievergoeding betalen. UWV toetst of een werkgever aan de voorwaarden voor de overgangsregeling voldoet.

In 2015 hebben we minder ontslagaanvragen ontvangen dan in 2014. Dit wordt onder meer veroorzaakt door de aantrekkende economie: er worden minder aanvragen vanwege bedrijfseconomische redenen ingediend. Daarnaast lijken werkgevers en werknemers vaker te proberen er zelf uit te komen, in plaats van een ontslagprocedure te starten bij UWV. Sinds 1 juli worden ook minder ontslagaanvragen ingediend vanwege langdurige arbeidsongeschiktheid.

We gaven 83% van de ontslagvergunningen (volgens het oude recht) binnen zes weken af (de doelstelling is 82%). De Wwz beoogt een versnelde afhandeling van ontslagaanvragen: de termijn is voor een groot deel van de ontslagzaken verlaagd naar 4 weken. In het tweede halfjaar 2015 bedroeg de tijdigheid van de afhandeling van ontslagvergunningen

volgens het nieuwe recht 91%. Van een groot deel van de zaken die niet tijdig zijn afgehandeld, is de overschrijding van de termijn goed te verklaren. Het gaat onder andere om verleend uitstel op verzoek van de werkgever of werknemer, samenloop met de afhandeling van een verzoek om een lagere transitievergoeding te betalen, samenhang tussen kortdurende en langdurende zaken in grotere collectieve aanvragen, en onvoorziene extra behandelrondes. Als we hiermee rekening houden, komt de tijdigheid uit op 97%.

Tabel: Ontslagaanvragen

	2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal ingediende ontslagaanvragen	**34.400**		**47.300**	
Oud recht (BBA)	22.900			
Nieuw recht (Wwz)	11.500			
Aantal afgewikkelde ontslagaanvragen	**37.000**		**46.000**	
Oud recht (BBA)	27.500			
Nieuw recht (Wwz)	9.500			
Aantal verleende ontslagvergunningen	17.800	48%	23.600	51%
Tijdens behandeling door werkgever ingetrokken	11.800	32%	14.200	31%
Niet in behandeling genomen wegens onvoldoende informatie	3.300	9%	4.100	9%
Afgewezen ontslagaanvragen	4.100	11%	4.100	9%

2. Ondersteuning bij het vinden van werk



UWV ondersteunt werkzoekenden bij het vinden van (ander) werk en werkgevers bij het vervullen van vacatures. Dit doen we door vraag en aanbod bij elkaar te brengen, veelal online. Mensen met een arbeidsbeperking bieden we intensieve, persoonlijke dienstverlening. Mensen die een WW-uitkering ontvangen en zelfredzaam zijn, bieden wij primair online dienstverlening. Van het ministerie van SZW krijgen wij extra budget waarmee we oudere werkzoekenden, werkloze jongeren en langdurig werklozen extra ondersteuning kunnen bieden. We willen graag, meer dan nu, face-to-facecontact met onze klanten mogelijk maken. Zeker in de beginfase, wanneer iemand net werkloos is geraakt, is dat belangrijk.

2.1. Basisdienstverlening voor WW'ers

Veel WW'ers kunnen met behulp van onze online basisdienstverlening op eigen kracht werk vinden. Zij krijgen een persoonlijke, met DigiD beveiligde Werkmap op werk.nl. Daarmee kunnen zij documenten delen met de adviseur werk van UWV. Ook kunnen zij er de resultaten van sollicitatieactiviteiten bijhouden en op elk moment van de dag contact leggen met een adviseur werk. De adviseur werk kan via de Werkmap de sollicitatieactiviteiten van de klant controleren. Een WW'er kan via de Werkmap zijn cv publiceren, vacatures zoeken, e-learnings en webinars volgen en informatie en adviezen opzoeken. In 2015 heeft gemiddeld 94,1% van de klanten gedurende de WW-periode gebruikgemaakt van deze ondersteuningsdiensten. Daarnaast hadden eind 2015 ruim 292.000 WW'ers met sollicitatieplicht een cv op werk.nl geplaatst. Dat is 82% van het totale aantal WW'ers (de met het ministerie van SZW afgesproken norm is 75%).

In de vierde week na inschrijving krijgen WW'ers via de Werkmap een bericht hoe ze hun cv kunnen verbeteren. Wanneer ze niet reageren op dat bericht, nemen we contact op. Om de kwaliteit van cv's en het zoekgedrag van de klant verder te verbeteren, gebruiken we de online kwaliteitskaart cv en de beroepenkaart. Deze kaarten geven aan wat er goed is en wat er beter kan in het cv. Verder informeren we de WW'er over alternatieve zoekmogelijkheden en andere, wellicht meer kansrijke, beroepen. In 2015 hebben we ruim 225.000 kwaliteitskaarten aan klanten gegeven. Zo'n 56% van de klanten past vervolgens het cv aan. De cv's die zijn aangepast, scoren aantoonbaar beter in de match- en zoekresultaten.

2.2. Uitbreiden persoonlijke dienstverlening WW

Uit onderzoek blijkt dat een deel van de WW'ers sneller werk vindt als er sprake is van persoonlijk contact. Face-to-facecontact met een adviseur werk van UWV kan effectief zijn, vooral in de beginperiode van de werkloosheid. Dit geldt met name voor jongeren en voor mensen die door persoonlijke belemmeringen, zoals weinig zoekmotivatie of zelfvertrouwen, moeilijk aan het werk komen. We willen daarom meer WW'ers persoonlijke dienstverlening gaan bieden. We zullen daarbij gebruikmaken van bewezen effectieve instrumenten en resultaten van onderzoeken naar effectieve dienstverlening. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek over uitbreiding van de persoonlijke dienstverlening aan WW'ers.

2.3. Intensieve dienstverlening voor bepaalde groepen WW'ers

We zijn sinds 2011 om budgettaire redenen versneld overgestapt op online dienstverlening voor werkzoekenden. Tegelijkertijd krijgen we van het ministerie van SZW de afgelopen jaren extra geld om intensieve dienstverlening te bieden aan specifieke doelgroepen, zoals minder-digivaardigen (zie paragraaf 5.3.). Het kabinet heeft voor de periode juli 2013–2017 in totaal € 101 miljoen uitgetrokken om alle werklozen van 50 jaar en ouder extra dienstverlening te bieden. UWV zou dit budget liever selectief inzetten voor 50-plussers die het meest gebaat zijn bij intensieve dienstverlening. Hierover zijn we met het ministerie in gesprek.

50-plussers aan de slag

In 2015 vonden 58.500 WW-gerechtigden van 50 jaar en ouder mede dankzij onze inspanningen werk, ruim boven onze doelstelling van 54.400 werkzoekenden.

Met het extra geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt, kunnen we jaarlijks 43.000 50-plussers een netwerktraining aanbieden. De deelnemers leren daarin veel over netwerken, solliciteren, social media en zich profileren. Sinds 1 juli 2013 zijn 98.700 50-plussers aan een netwerktraining (inclusief individuele begeleiding) begonnen, van wie 43.800 in 2015. Om het effect van de netwerktraining te kunnen meten zijn we in februari 2015, in samenwerking met de Vrije Universiteit (VU), begonnen met een uitgebreide meting. Gelijktijdig is een kwalitatieve meting gestart in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam (UvA). Van beide onderzoeken verwachten we in het eerste kwartaal van 2016 de eerste resultaten. Uit extern onderzoek blijkt dat de training goed gewaardeerd wordt: deelnemers geven een 7,5 als algemeen rapportcijfer. 73% van de respondenten geeft aan dat de training hen heeft geholpen om beter naar werk te zoeken.

Ook kunnen we met het geld dat het ministerie van SZW beschikbaar stelt ruim 3.500 extra 50-plussers per jaar inspireren bij hun zoektocht naar werk en werkgevers stimuleren om oudere werkzoekenden aan te nemen. In 2015 hebben vier inspiratiedagen plaatsgevonden. Ze kregen een gemiddelde waardering van 7,9.

UWV en MKB-Nederland zijn halverwege 2014 gestart met de massamediale campagne Open voor 50-plus. In radiospotjes, in advertenties in verschillende bladen en online roepen ondernemers andere werkgevers op om open te staan voor 50-plussers en zich via de website Openvoor50plus.nl aan te melden voor een netwerkgesprek met een werkzoekende 50-plusser. Inmiddels hebben al 155.400 mensen de website bezocht; bijna 1.700 werkgevers hebben toegezegd om bij een volgende vacature minimaal één 50-plusser mee te nemen in de selectie. Vanaf mei 2015 zijn werkgevers drie weken lang via radiospots, banners en videotestimonials opgeroepen een concrete vacature te melden en daarvoor een geschikte 50-plusser uit te nodigen. UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en kenniscentra werken in alle arbeidsmarktregio's samen in Werkgeversservicepunten. Deze stellen binnen 24 uur een

aantal geschikte kandidaten voor aan de werkgever. In oktober zijn twee nieuwe video's opgenomen waarin ondernemers vertellen over het succesvol aannemen van een 50-plusser. Deze zijn via Twitter verspreid. MKB-Nederland en UWV gaan in 2016 door met de campagne. De brancheverenigingen Algemene Bond Uitzendondernemingen (ABU) en Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen (NBBU) hebben zich per 1 januari 2016 bij het initiatief aangesloten.

Scholingsvoucher en plaatsingsfee

In overleg met sociale partners hebben we de scholingsvoucher ontwikkeld, een subsidie waarmee oudere werkzoekenden hun kans op werk kunnen vergroten. WW'ers van 50 jaar of ouder kunnen een scholingsvoucher aanvragen als de opleiding gericht is op een kansrijk beroep in de eigen regio, of de kans op werk aantoonbaar groter maakt. Werkgevers kunnen met de voucher (deels) een opleiding bekostigen die nodig is om een werkzoekende geschikt te maken voor de functie. Sinds oktober 2014 is het aantal aanvragen en toekenningen fors toegenomen. Dat komt doordat de minimumleeftijd is verlaagd van 55 naar 50 jaar en doordat de criteria zijn versoepeld. In 2015 zijn 9.150 scholingsvouchers toegekend, dit is ruim boven de verwachting van 5.500 vouchers voor 2015.

De plaatsingsfee is een subsidie voor private intermediairs, zoals uitzendbureaus en re-integratiebureaus, die oudere werkzoekenden aan het werk helpen. De hoogte van de fee loopt op naarmate de arbeidsovereenkomst langer duurt, met een maximum van € 1.500. De eerste fee kan worden aangevraagd nadat een 50-plusser drie maanden heeft gewerkt. In 2015 hebben we 8.250 plaatsingsfees verstrekt. Daarmee is het doel van 7.500 ruimschoots behaald.

Aanpak jeugdwerkloosheid

UWV en gemeenten trekken bij de bestrijding van jeugdwerkloosheid samen op: gemeenten zijn verantwoordelijk voor jongeren met een bijstandsuitkering en voor jongeren zonder startkwalificatie, UWV voor jongeren met een WW-uitkering. In 2015 zijn afspraken gemaakt met het ministerie van SZW. Met het extra budget dat we krijgen voor de regionale aanpak van jeugdwerkloosheid stellen we per arbeidsmarktregio voor de duur van twee jaar gemiddeld één fte beschikbaar bij ieder regionaal Werkgeversservicepunt. Deze adviseurs maken voorselecties van WW-jongeren, matchen WW-jongeren op vacatures en bieden hen actief aan werkgevers aan. Het landelijk Werkgeversservicepunt vertaalt landelijke afspraken in sectorplannen en werkakkoorden in uitvoeringsplannen, en verzorgt de coördinatie richting de 35 arbeidsmarktregio's.

Werkgevers mochten van het ministerie van SZW tijdelijk, in 2014 en 2015, in hun vacatures specifiek vragen naar jongeren van 18 tot 27 jaar. Ook konden werkgevers die een jonge WW'er in dienst namen, gedurende maximaal twee jaar een premiekorting krijgen van € 3.500 per jaar per werknemer. Hiervoor was wel nodig dat de jongere een verklaring had dat hij een WW-uitkering ontving. Jongeren met een WW-uitkering konden hiervoor bij UWV een doelgroepverklaring aanvragen. In 2015 hebben we er 4.423 toegekend en 3.803 afgewezen.

Passend werkaanbod voor langdurig werklozen

Met het ministerie van SZW hebben we afgesproken dat we jaarlijks een passend werkaanbod (PaWa) doen aan ten minste 5.000 langdurig WW-gerechtigden die minimaal twaalf uur voor de arbeidsmarkt beschikbaar zijn. Bij deze intensieve aanpak bieden we de werkzoekende twee vacatures aan bij werkgevers die bereid zijn om langdurig werklozen aan te nemen, arrangeren we de sollicitatiegesprekken bij de werkgever en vragen we achteraf bij zowel werkzoekende als werkgever na hoe het gesprek is verlopen. Werkzoekenden die langer dan twaalf maanden werkloos zijn, moeten op straffe van een sanctie werk aanvaarden dat hen wordt aangeboden.

In 2015 heeft deze intensieve aanpak geleid tot 5.330 aanbiedingen van een passend werkaanbod. Hiermee is de afspraak met het ministerie van SZW ruimschoots gehaald. 71% van deze werkzoekenden is aangenomen op een uitgezochte vacature. We leggen een sanctie op als blijkt dat de werkzoekende niet is aangenomen vanwege verwijtbaar gedrag. We hebben in 2015 in 33 gevallen de uitkering verlaagd of (tijdelijk) stopgezet.

Tabel: Resultaten afgeronde PaWa's met intensieve dienstverlening

	2015	2014
Afgerond passend werkaanbod met intensieve dienstverlening	**5.330**	**6.002**
Klant aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	3.796	4.435
Klant niet aangenomen op bij werkgever uitgezochte vacatures	1.356	1.367
Klant heeft afgezien van uitkering	9	12
Klant heeft zelf andere baan gevonden	169	188

Activeren breder zoekgedrag

Voor mensen die op of na 1 juli 2015 een WW-uitkering ontvangen, geldt dat na zes maanden werkloosheid in principe alle arbeid passend is. Het ministerie van SZW heeft per 1 april 2015 extra middelen beschikbaar gesteld voor het activeren van breder zoekgedrag (ABZ). In de zevende maand van werkloosheid vindt een face-to-facegesprek plaats. Tijdens dit gesprek maken de adviseur werk van UWV en de werkzoekende afspraken over de reikwijdte van het zoekgedrag en over twee vacatures waarop de WW'er in ieder geval zal solliciteren. Deze extra dienstverlening wordt per jaar bij een groep van 42.000 WW'ers ingezet boven op de reguliere dienstverlening. Sinds 1 april zijn in 2015 26.200 van deze activeringsgesprekken gevoerd. Door aanloopproblemen waren dat er minder dan de geplande 31.500. In de loop van het jaar is het aantal gevoerde gesprekken toegenomen, in december was het conform afspraak.

2.4. Dienstverlening voor mensen met een arbeidsbeperking

Mensen met een arbeidsbeperking bieden we zo veel mogelijk intensieve, persoonlijke dienstverlening. Daarbij kunnen we bijvoorbeeld een re-integratiedienst of -traject inkopen bij re-integratiebedrijven, of een interne jobcoach inzetten. In 2015 hebben we voor 8.800 WIA/WGA-klanten werkplannen opgesteld. Daarin zijn de afspraken vastgelegd om waar mogelijk het doel van een reguliere baan te bereiken.

Reguliere werkplekken Wajongers

UWV zet in op het creëren van meer werkplekken bij reguliere werkgevers voor alle uitkeringsgerechtigden met een arbeidsbeperking. Werkgevers kunnen vacatures die specifiek voor Wajongers bedoeld zijn, aanleveren op werk.nl en bij de Werkgeversservicepunten. Die selecteren ook zelf vacatures die zij geschikt achten voor Wajongers en koppelen vervolgens Wajongers aan ingediende en zelf geselecteerde vacatures. In 2015 hebben de Werkgeversservicepunten 4.700 vacatures met Wajongers vervuld. Omdat niet alle aangeleverde vacatures (zonder meer) geschikt zijn voor Wajongers, gaan we aangeleverde Wajong-vacatures extra screenen.

Wij maken voor bedrijven inzichtelijk welke Wajongers in hun regio beschikbaar zijn voor werk, en wat zij kunnen. In 2015 telden we 21.000 Wajongers met een duidelijk klantprofiel. Van hen zijn er 9.300 direct beschikbaar voor de arbeidsmarkt, de overigen volgen bijvoorbeeld workshops of re-integratietrajecten om hen geschikt te maken voor de arbeidsmarkt. Voor een groot deel van de Wajongers is het zelf opstellen van een cv te hoog gegrepen. Eind 2015 hadden 5.100 Wajongers een cv op werk.nl geplaatst.

Als gevolg van de voortdurende dynamiek in de Wajongpopulatie is veel capaciteit nodig om de door de arbeidsdeskundige ingevulde klantprofielen actueel te houden. Werkgevers kunnen de profielen inzien via de Werkgeversservicepunten. We vragen werkgeversadviseurs, adviseurs intensieve dienstverlening en arbeidsdeskundigen in de regio alert te zijn op de bruikbaarheid van de klantprofielen. Ook is een ondersteunend instrument ontwikkeld waarmee de regio's de mate van vulling van de klantprofielen kunnen monitoren.

Om bemiddelbare Wajongers nog beter in beeld te brengen voor geïnteresseerde werkgevers, zijn we eind juli 2014 begonnen met het registreren en aanvullen van opleidingsgegevens in ons klantvolgsysteem. Inmiddels hebben we de opleidingsgegevens geregistreerd van vrijwel alle bemiddelbare Wajongers en de Wajongers die bezig zijn hun kansen op werk te versterken.

De komende jaren completeren we ons overzicht van Wajongers met arbeidsvermogen. Daarvoor roepen we van 2015 tot 2018 alle Wajongers met arbeidsvermogen die een uitkering volgens de oude Wajong (oWajong) ontvangen en die niet werken, op voor een gesprek om te kijken wat hun afstand is tot de arbeidsmarkt en wat er voor nodig is om ze bemiddelbaar te maken. De uitkomst leggen we vast in wederzijdse afspraken. Alle niet-werkende oWajongers die ondersteuning willen, geven we deze zo veel mogelijk. Van 2015 tot 2019 is hiervoor € 105 miljoen beschikbaar. Eind december hadden we 1.500 startgesprekken gevoerd en 1.200 klantprofielen opgesteld. Deze aantallen vertonen inmiddels een stijgende lijn. Tijdens een vervolggesprek wordt in een werkplan vastgelegd hoe het doel van een vaste baan kan worden bereikt. Tot nu toe heeft 11% van deze Wajongers aangegeven bewust af te zien van re-integratiedienstverlening; dit wordt vastgelegd in het werkplan.

Activering WGA

In het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV zijn we in juni 2014 een pilot gestart om mensen met een gedeeltelijke WGA-uitkering te activeren. De pilot duurt twee jaar. We verkennen of gesprekken met specifieke groepen binnen de WGA kunnen leiden tot extra uitstroom naar werk en daarmee tot een besparing op de uitkeringslasten. In de pilot zetten we hiervoor op vijf regiovestigingen extra medewerkers in. Het ministerie van SZW heeft per jaar een budget van € 0,9 miljoen toegekend.

Sinds de start van de pilot zijn we begonnen met het activeren van ruim 2.200 WGA'ers. We proberen de klant met telefonische interviews, persoonlijke gesprekken en trainingen te bewegen richting werk of richting een re-integratietraject. Ook zijn er groepsactiviteiten, onder andere gericht op solliciteren en het gebruik van social media. Er zijn ruim 8.000 gesprekken met WGA'ers gevoerd. De eerste voorzichtige conclusie is dat er in de deelnemende

regiovestigingen positieve ontwikkelingen zichtbaar zijn. In hoeverre deze ontwikkelingen zijn toe te schrijven aan de dienstverlening tijdens de pilot, is onderwerp van de eindrapportage die in het tweede halfjaar van 2016 verschijnt. In 2015 zijn er vanuit de pilot 118 WGA'ers geheel aan het werk gegaan en 275 gedeeltelijk.

Activeren volledig WGA'ers
Als gevolg van het krappe budget dat ons ter beschikking staat, hebben we de afgelopen jaren onze re-integratiedienstverlening voor WGA'ers moeten concentreren op degenen met de relatief kleinste afstand tot de arbeidsmarkt. In 2015 hebben we € 12 miljoen uitgetrokken om een start te kunnen maken met het activeren van WGA'ers met een grotere afstand tot de arbeidsmarkt. Sinds september 2015 bieden twintig regiovestigingen activerende dienstverlening aan mensen met een volledige WGA-uitkering (80-100%) die sinds 2011 zijn ingestroomd. Inmiddels zijn bijna 1.500 gesprekken gevoerd. De deelnemende vestigingen brengen nauwkeurig in beeld welke activiteiten worden ingezet en welke resultaten dit oplevert. Uit onderzoek moet blijken wat de extra investering oplevert; eind 2016 vindt een tussentijdse meting plaats. We overleggen met het ministerie van SZW over de continuering van deze activiteiten.

2.5. Re-integratiebudgetten

UWV krijgt jaarlijks van het ministerie van SZW budgetten voor het inkopen van re-integratiedienstverlening. Het ministerie van Onderwijs, Cultuur en Wetenschap (OCW) financiert de onderwijsvoorzieningen voor Wajongers.

Besteding re-integratiebudget
UWV kan voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering re-integratiedienstverlening inkopen bij re-integratiebedrijven. In 2015 zijn 26.736 re-integratiediensten ingekocht, zoals trajecten en scholing. De uitgaven hiervoor bedroegen in 2015 € 90,1 miljoen. Daarnaast gaven we € 4,9 miljoen uit aan initiatieven tot regionale samenwerking met gemeenten om jonggehandicapten aan werk te helpen in het kader van de Participatiewet. De uitgaven 2015 komen daarmee uit op € 95 miljoen. Dit is binnen het budget van € 106 miljoen.

Tabel: Ingekochte re-integratiediensten

	2015	2014	2013	2012	2011
WAO	490	549	605	735	929
Ziektewet	11.497	13.841	10.791	9.267	4.743
oWajong / nWajong	10.196	11.595	10.594	8.977	8.654
WIA	4.553	5.411	4.790	4.219	2.041
Totaal	**26.736**	**31.396**	**26.780**	**23.198**	**16.367**

De uitgaven voor werkvoorzieningen voor mensen met een arbeidsongeschiktheidsuitkering bedroegen in 2015 € 78,3 miljoen en bleven daarmee binnen het budget voor de werkvoorzieningen van € 88 miljoen.

Onderwijsvoorzieningen
In 2015 hebben we 3.822 onderwijsvoorzieningen toegekend. Dat is duidelijk minder dan in 2014 (4.653). We doen onderzoek naar de oorzaak van deze daling. Onderwijsvoorzieningen worden gefinancierd met een bijdrage van het ministerie van OCW aan het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten. We hebben in 2015 € 21,9 miljoen aan onderwijsvoorzieningen uitgegeven: € 20,3 miljoen voor de klant en € 1,6 miljoen uitvoeringskosten. Het voor 2015 geraamde bedrag aan uitvoeringskosten (€ 2,0 miljoen) is daarmee niet overschreden.
Het bedrag van € 20,3 miljoen voor de klant bestaat uit € 9,9 miljoen voor intermediaire voorzieningen (zoals een doventolk), € 3,0 miljoen voor meeneembare voorzieningen (zoals een brailleleesregel) en € 7,4 miljoen voor vervoersvoorzieningen (zoals de aanpassing van een auto).

3. Handhaving



Naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep (CRvB) eind 2014 over het boetebeleid zijn we in mei 2015 gestart met een herzieningsoperatie van bijna 6.000 opgelegde boetes. Deze herziening is eind 2015 afgerond. De werkvoorraden van signalen over mogelijke fraude zijn gedurende het jaar toegenomen. Dat kwam doordat het proces van boeteoplegging na de uitspraak van de CRvB tot begin 2015 is opgeschort en door een computerstoring eind 2014. Ook de voorgenomen reorganisatie van het bedrijfsonderdeel Handhaving heeft productieverlies opgeleverd. Sinds september nemen de voorraden af; we verwachten dat er halverwege 2016 sprake is van een reguliere werkvoorraad. Sinds de invoering per 1 juli 2015 van inkomstenverrekening in de WW leggen we minder boetes op aan klanten, omdat we meer gebruik maken van gegevens die vanuit de polisadministratie al bij ons bekend zijn. Op deze manier maken we het voor burgers met een WW-uitkering makkelijker om zich aan de regels te houden.

3.1. Preventieve handhaving

We willen voorkomen dat mensen onbedoeld de regels overtreden, doordat deze niet duidelijk zijn. We leggen dus zo helder mogelijk uit wat de regels en plichten zijn en wat burgers van ons mogen verwachten. We informeren burgers via campagnes en zetten in op het verbeteren van het gebruikersgemak van onze online dienstverlening en het verzenden van automatische attenderingen. Welwillende burgers willen we niet lastigvallen met onnodige controles. Met risicoanalyses onderzoeken we daarom welke klanten relatief meer geneigd zijn om de regels te overtreden. Deze komen dan als eerste in aanmerking voor aanvullende controle. Daarbij gebruiken we steeds vaker digitale onderzoeksmethoden.

Begin september 2015 is UWV een massamediale campagne gestart die zich richt op naleving van de regels door WW'ers. Via radio, internet en social media wijzen we op de verschillende instrumenten van UWV die daarbij helpen:
- de Wegwijzer WW-app die de klant tips en meldingen geeft om actie te ondernemen;
- de checklist WW, die belangrijke acties voor de uitkering overzichtelijk op een rij zet en verwijst naar plekken waar de klant nuttige informatie kan vinden (zoals Werkblad en werk.nl);
- instructiefilmpjes die de klant helpen bij het invullen van veelgebruikte formulieren;
- informatieve filmpjes met uitleg over diverse soorten controles.

3.2. Repressieve handhaving

Wie een uitkering ontvangt, heeft ook plichten. Bijvoorbeeld de inspanningsplicht om actief te zoeken naar werk, maar ook de informatieplicht om relevante wijzigingen tijdig en volledig aan ons door te geven.

Overtredingen inlichtingenplicht

Uitkeringsgerechtigden zijn verplicht direct alle gegevens door te geven die van belang zijn voor hun uitkering. UWV controleert met bestandsvergelijkingen, telefonische controles en huisbezoeken of ze zich aan de regels houden. Zo niet, dan moeten ze het te veel ontvangen bedrag volledig terugbetalen. Daarbovenop krijgen ze een boete of waarschuwing. Naar aanleiding van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep eind 2014 over het sanctiebeleid en de daarop volgende versoepeling ervan, zijn we in mei 2015 gestart met een herzieningsoperatie van bijna 6.000 opgelegde boetes. Deze is eind 2015 afgerond. De herzieningsoperatie resulteerde in een vermindering van het bedrag aan opgelegde boetes met € 4,8 miljoen; verder is € 0,3 miljoen aan al voldane boetes terugbetaald.

In 2015 was de totaal geconstateerde schadelast als gevolg van overtredingen van de inlichtingenplicht € 61,6 miljoen, en is een bedrag van € 15,6 miljoen aan boetes opgelegd. Door de versoepeling van het sanctiebeleid als gevolg van de uitspraak van de Centrale Raad van Beroep was het opgelegde boetebedrag in 2015 beduidend lager dan in 2014. Sinds de invoering van de nieuwe inkomstenverrekening van de Wwz per 1 juli 2015 vergelijken we de opgegeven inkomsten altijd met de gegevens in onze polisadministratie. Dankzij deze controle valt ook het totale bedrag aan opgelegde terugvorderingen in 2015 lager uit dan in 2014. Dit zal de komende jaren nog verder teruglopen.

Tabel: Afdoening overtredingen inlichtingenplicht

		2015		2014
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	**43.300**		**65.500**	
Opgelegde boetes	32.300	75%	50.000	76%
Opgelegde waarschuwingen	7.400	17%	9.200	14%
Geen boete/waarschuwing opgelegd	3.500	8%	6.000	9%
Processen-verbaal door Openbaar Ministerie	100	0%	300	1%

Ontwikkeling werkvoorraden polissignalen

Sinds september is het aantal polissignalen op basis van bestandsvergelijking tussen uitkering- en loonadministraties afgenomen van 65.000 tot 45.000. De werkvoorraad van het aantal polissignalen is door gedeeltelijke centralisatie van de verwerking en de inzet van extra personeel met bijna een derde afgenomen. De verwachting is dat er medio 2016 sprake is van een reguliere werkvoorraad. Daarnaast is de werkvoorraad van externe signalen van burgers en instanties en interne signalen van eigen UWV-medewerkers afgenomen van circa 16.000 naar circa 13.000.

Overtredingen inspanningsplicht

Uitkeringsgerechtigden met arbeidsvermogen zijn verplicht zich voldoende in te spannen om werk te vinden. WW'ers moeten verantwoording afleggen over hun sollicitatieactiviteiten. Wie aantoonbaar verzaakt bij het zoeken van werk, kan worden gekort op zijn uitkering. Bij de Wwz wordt op basis van inkomstenverrekening bepaald of er nog recht op een gedeeltelijke uitkering is. Is dat het geval, dan blijft de sollicitatieplicht van kracht – behalve bij een tijdelijke

vrijstelling. Ontvangt iemand na drie maanden (de maximale vrijstelling) nog steeds een aanvullende uitkering, dan is de sollicitatieplicht weer van kracht en handhaaft UWV daarop.

Tabel: Afdoening overtredingen inspanningsplicht

	2015		2014	
	Aantal	%	Aantal	%
Aantal geconstateerde overtredingen	**136.400**		**153.100**	
Opgelegde maatregelen	**86.100**	63%	**97.400**	64%
waarvan maatregelen WW	81.100		91.200	
WW-klanten die zich niet inschreven als werkzoekende of hun inschrijving niet tijdig verlengden	19.200		23.400	
WW-klanten die verwijtbaar werkloos waren	6.500		9.200	
WW-klanten die te laat hun WW-uitkering aanvroegen	10.000		10.500	
WW-klanten die onvoldoende hun best deden om passende arbeid te verkrijgen	23.200		23.900	
Overtredingen van de controlevoorschriften	10.900		13.700	
Overige	11.300		10.500	
waarvan maatregelen overige wetten	5.000		6.200	
Opgelegde waarschuwingen	**45.900**	34%	**51.500**	34%
Geen maatregel/waarschuwing opgelegd	**4.400**	3%	**4.200**	2%

3.3. Businesscase intensivering toezicht UWV

Sinds 2014 ontvangen we in het kader van de businesscase Intensivering toezicht UWV van het ministerie van SZW extra geld voor de aanpak van uitkeringsfraude en de extra activering van werkzoekenden.

Uitkeringsfraude beperken

We hebben in 2015 voor €61,6 miljoen teruggevorderd, deels door de extra inzet van negentig fte's die zijn gefinancierd uit de aanvullende middelen. Naast de afhandeling van individuele zaken van regelovertreding en uitkeringsmisbruik, zetten we in op de aanpak van meer georganiseerde en grootschalige fraudefenomenen, zoals gefingeerde dienstverbanden: dienstverbanden die alleen op papier bestaan en op basis waarvan onterecht een uitkering wordt geclaimd. Het UWV Loket Gefingeerde Dienstverbanden heeft in 2015 € 2,4 miljoen aan gefingeerde dienstverbanden opgespoord en ligt daarmee op schema van de businesscase. Daarnaast is € 1,6 miljoen aan WW-uitkeringen geweigerd vanwege gefingeerde dienstverbanden.

Een ander fenomeen is de mogelijk onterechte toekenning van WW-faillissementsuitkeringen. Om dergelijke fraude vroegtijdig te kunnen signaleren, is een specifiek risicoprofiel ontwikkeld. In 2015 hebben we is hiermee € 3,0 miljoen op de uitkeringslasten WW bespaard door het niet toekennen van onterechte aanvragen. Ook is € 1,8 miljoen teruggevorderd.

Op basis van interne meldingen doen we onderzoek naar bedrijven die mogelijk misbruik hebben gemaakt van de jobcoachregeling. Bedrijven declareren dan meer begeleidingsuren bij UWV dan ze daadwerkelijk aan begeleiding hebben besteed. Evaluatie van de onderzoeksresultaten heeft geleid tot aanscherping van regels voor jobcoachbedrijven. In totaal is voor een bedrag aan € 0,8 miljoen aan schade achterhaald. Voor drie jobcoachbedrijven is de erkenning ingetrokken, tegen één daarvan is ook aangifte gedaan bij het Openbaar Ministerie. Aan twee bedrijven is alleen een waarschuwing afgegeven.

In het kader van de bestrijding van uitkeringsfraude gerelateerd aan hennepteelt hebben we in 2015 zo'n 300 zaken afgedaan waarbij voor een bedrag van € 1,0 miljoen is opgespoord.

Activeren en controleren geeft effect

Als onderdeel van de businesscase zetten we in de eerste drie maanden WW meer in op preventieve handhaving en activeren we klanten intensiever dan we normaal gesproken in de basisdienstverlening doen. Dit gebeurt onder de noemer Activeren en controleren geeft effect (ACE). We controleren bijvoorbeeld of WW'ers voldoende en serieus solliciteren, gaan na of en hoe de kwaliteit van hun cv's beter kan en wijzen hun op de verplichting om wijzigingen tijdig door te geven. In de afgelopen periode konden vestigingen daarbij op basis van het eigen klantenbestand en de regionale arbeidsmarkt kiezen voor een aanpak die naar verwachting het meeste effect heeft op de uitstroom naar werk en het nakomen van verplichtingen.

De ACE-aanpak leidt echter niet tot de verwachte besparingen op de uitkeringslasten. Daarom werkt UWV inmiddels aan een nieuw dienstverleningsmodel. We maken daarbij gebruik van de uitkomsten van de inmiddels grote hoeveelheid onderzoeken naar de effectiviteit van de (WW-)dienstverlening. Deze kennis gebruiken we ook om het

vakmanschap en het professionele handelen van onze adviseurs werk te bevorderen. Het nieuwe model is gebaseerd op de inzet van bewezen effectieve instrumenten zoals de Werkverkenner. Op basis van deze online vragenlijst, die iedere werkzoekende bij aanvang van de WW invult, kan de adviseur werk van UWV bepalen bij welke dienstverlening de klant het meest gebaat is. UWV heeft aan het ministerie van SZW voorgesteld de resterende ACE-middelen voor 2016 en 2017 in te zetten voor dit nieuwe model.

4. Samenwerking



UWV handelt niet alleen. Met gemeenten bundelen we onze krachten om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen. Ook sociale partners, het mkb, grote werkgevers en de uitzendbranche zijn daarbij nauw betrokken. De laatste jaren zijn steeds meer publieke taken van de landelijke overheid naar gemeenten verschoven. Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn gemeenten ook verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking. Om een optimale ondersteuning aan onze gezamenlijke doelgroepen te kunnen bieden, hebben we in 2015 de samenwerking met gemeenten verder geïntensiveerd. Wij treden alle mogelijke samenwerkingspartners met uitgestoken hand tegemoet.

4.1. Samenwerken met gemeenten

De komst van de Participatiewet heeft een extra stimulans gegeven aan onze samenwerking met gemeenten in de 35 arbeidsmarktregio's. We investeren in steeds meer gezamenlijke activiteiten: op het gebied van zowel wettelijke taken als aanvullende diensten, en op onderdelen van ICT.

Uitvoering Participatiewet

Sinds de invoering van de Participatiewet per 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de re-integratie van jongeren met een arbeidsbeperking die kunnen werken, en voor het regelen van beschut werk voor mensen die veel begeleiding nodig hebben. UWV blijft verantwoordelijk voor jongeren met een arbeidsbeperking die een uitkering hebben op basis van de oWajong of de nWajong.

We hebben in 2015 de samenwerking met gemeenten geïntensiveerd. In elk van de 35 arbeidsmarktregio's stellen we een arbeidsdeskundige beschikbaar om de gemeenten en scholen in 2015 terzijde te staan bij de uitvoering van de Participatiewet. Zij leggen gemeenten uit wat de verschillende beoordelingen inhouden. Ook brengen de arbeidsdeskundigen gemeenten en scholen uit het voortgezet speciaal onderwijs (vso) en het praktijkonderwijs (pro) met elkaar in contact en lichten ze nut en noodzaak van de scholingsnetwerken toe.

In het sociaal akkoord zijn afspraken gemaakt over het aan het werk helpen van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (banenafspraak). Om die doelen te bereiken zijn in de arbeidsmarkregio's onder leiding van de centrumgemeenten regionale Werkbedrijven ingericht waarin UWV participeert.

Gezamenlijke dienstverlening aan werkgevers

Samen met het merendeel van de centrumgemeenten geven we invulling aan de dienstverlening voor werkgevers. Niet in iedere regio zijn alle gemeenten aangesloten – er is dan gekozen voor een benadering waarbij de subregio's zaken afstemmen met het regionale Werkgeversservicepunt. Een Werkgeversservicepunt is een samenwerkingsverband tussen UWV, gemeenten, SW-bedrijven, onderwijsinstellingen en diverse kenniscentra. In totaal zijn er 35 regionale Werkgeversservicepunten.

De Werkgeversservicepunten richten zich primair op het vinden van vacatures en het creëren van vacatures en toezeggingen daarvoor (zogeheten baanopeningen) bij werkgevers en sectoren. Bijzondere aandacht krijgt de dienstverlening aan werkgevers die een kans willen geven aan mensen die staan ingeschreven bij het landelijk doelgroepregister voor de banenafspraak of aan langdurig werklozen.

Sinds november 2015 kunnen werkgevers via het Werkgeversportaal op uwv.nl zelf nagaan of een sollicitant of werknemer staat ingeschreven in het doelgroepregister.

Aansluiting op Suwinet

De afdelingen Burgerzaken van gemeenten kunnen adresgegevens uit de loonaangifte via Suwinet-Inkijk inzien en deze vergelijken met adresgegevens van hun inwoners in de eigen bestanden. In 2015 zijn veertien nieuwe gemeenten aangesloten op Suwinet-Inkijk, in totaal zijn het er nu 279. Gemeenten kunnen via Suwinet ook gegevens over voortijdige schoolverlaters inzien die de regionale mobiliteitscentra nodig hebben, en inkomensgegevens die nodig zijn voor de uitvoering van de Participatiewet en het heffen van gemeentelijke belastingen. We hebben maatregelen genomen om de beveiliging van de gegevensuitwisseling via Suwinet te versterken, zie hiervoor paragraaf 4.2.

Speciale gegevensleveringen

Gemeenten kunnen sinds 2014 in het kader van de Participatiewet eenmalig gegevens over Wajongers opvragen. De gemeente moet daarvoor via het UWV-portaal een aanvraag indienen. Die moet worden ondertekend door het college van B&W of een gemandateerde van die gemeente. Daarna volgt een juridische toets door UWV. Na het regelen van een gebruikersaccount heeft de desbetreffende persoon inkijk in de levering van Wajong-gegevens. De gegevensset die we leveren, geeft alle gemeenten uit Nederland in één overzicht weer. De aantallen zijn van belang voor de taken die gemeenten van het Rijk overnemen. Tot en met 2015 hebben we 219 van deze aanvragen voor Wajong-gegevens ontvangen en afgehandeld. Gemeenten kunnen ook gegevens opvragen over WWB'ers die niet als werkzoekende staan ingeschreven bij UWV.

Voor de 35 arbeidsmarktregio's en de afzonderlijke gemeenten hebben we in 2015 een nieuwe service ontwikkeld. Deze 'Max WW voor instroom WWB' bevat gegevens (niet op burgerservicenummerniveau, dus niet tot de persoon herleidbaar) over het aantal personen per arbeidsmarktregio en per gemeente dat binnen zes maanden de maximale uitkeringsduur WW bereikt en dus mogelijk instroomt in de WWB. Gemeenten kunnen daarop dan anticiperen.

4.2. Samenwerken met andere partijen

Ook andere partijen bieden wij graag onze diensten aan. Een tweetal voorbeelden.

Gegevensleveringen en inzage in gegevens

Aan onder meer gemeenten, gerechtsdeurwaarders, pensioenfondsen, de Belastingdienst, de Sociale Verzekeringsbank (SVB) en het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leveren we gegevens uit de polisadministratie. We verzorgen vooral zogenoemde bulkleveringen, zoals een levering van het hele bestand van de polisadministratie aan het CBS; nog geen 3% van de leveringen wordt handmatig uitgevoerd. Daarnaast kunnen organisaties zoals gemeenten, gerechtsdeurwaarders en het Zorginstituut Nederland de polisadministratie raadplegen op het niveau van het burgerservicenummer (bsn). We leveren ook gegevens uit andere UWV-bronsystemen, bijvoorbeeld aan gerechtsdeurwaarders en het ministerie van Justitie. Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden.

Eind 2014/begin 2015 heeft UWV enkele maatregelen genomen om de beveiliging te versterken. Zo hebben we bestanden geschoond van UWV-medewerkers met toegang tot Suwinet en zijn striktere regels geformuleerd voor de procedure waaraan afnemers zich moeten houden als ze binnen hun eigen organisatie medewerkers toegang verlenen tot de van UWV ontvangen persoonsgegevens. Ook zijn processen in gebruik genomen die betere signalen afgeven als medewerkers van ons uit dienst gaan of van functie veranderen.

Arbeidsmarktinformatie

UWV biedt actuele informatie en advies aan over de landelijke, regionale en sectorale arbeidsmarkt. Met de publicaties geeft UWV inzicht in de arbeidsmarktontwikkeling en de verhouding tussen vraag en aanbod van diverse klantgroepen, zoals jongeren, 50-plussers en WW'ers. Daarnaast ontsluit UWV via een speciaal portaal op werk.nl informatie over de arbeidsmarkt. Dit portaal biedt, naast landelijke en sectorale informatie, kwantitatieve en kwalitatieve informatie over vraag en aanbod in de 35 arbeidsmarktregio's. In 2015 trok dit portaal gemiddeld 10.500 bezoekers per maand.

In een sterk veranderende arbeidsmarkt is het belangrijk om te weten in welke sectoren tekorten en overschotten te verwachten zijn. Samen met werkgevers- en werknemersorganisaties in sectoren en met arbeidsmarktdeskundigen maken we daarom sectorbeschrijvingen en beschrijvingen van enkele sectoroverschrijdende beroepsclusters. In 2015 zijn beschrijvingen gepubliceerd over de sectoren Administratieve beroepen, Zorg, Onderwijs, Technische- en ICT-beroepen, en Uitzendarbeid. Verder verschenen onder andere de Landelijke arbeidsmarktprognose 2015–2016, de Duiding arbeidsmarktontwikkelingen 2015 (vier keer), Flexwerk na de WW en de Basiscijfers jeugd. In een succesvolle pilot is voor zes arbeidsmarktregio's een regionale versie ontwikkeld van de publicatie Kansrijke beroepen. In 2016 wordt de pilot verbreed naar de overige regio's.

5. Dienstverlening



Mensen die een beroep doen op onze dienstverlening zijn in zekere zin van ons afhankelijk. Ze hebben geen keuze, ze kunnen niet naar 'de concurrent'. Ze moeten dus kunnen rekenen op betrouwbare, kwalitatief goede en toegankelijke dienstverlening, in een vorm die zo veel mogelijk tegemoetkomt aan hun wensen en behoeften. We streven ernaar om, binnen onze financiële en wettelijke mogelijkheden, iedereen de dienstverlening te verlenen die het meest passend is. En we kijken daarbij steeds welk kanaal het meest efficiënt is: online, telefonisch, via social media, of face to face. De mogelijkheden voor persoonlijke dienstverlening willen we de komende jaren graag uitbreiden.

5.1. Online dienstverlening

Voor veel mensen is het vanzelfsprekend om relatief eenvoudige administratieve zaken digitaal af te handelen. Online dienstverlening biedt snelle, goede service en meer gemak tegen lagere kosten. UWV biedt dan ook steeds meer online dienstverlening, zowel aan werkzoekenden en uitkeringsgerechtigden als aan werkgevers en zakelijke relaties. En zij maken daarvan steeds vaker gebruik. UWV komt met werk.nl en uwv.nl twee keer voor in de top vijf van meest bezochte (semi)overheidssites. Onze website werk.nl kreeg in 2015 42,6 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 3,6 miljoen keer per maand. In 2015 kreeg uwv.nl ruim 41 miljoen bezoeken; dat is gemiddeld 3,5 miljoen bezoeken per maand. Het Mijn UWV-portaal trok 18 miljoen bezoeken.

De beschikbaarheid van werk.nl is gestegen van gemiddeld 96,5% in 2014 naar 98,6% in 2015. Onbeschikbaarheid wordt grotendeels veroorzaakt door gepland technisch en functioneel onderhoud, dat in weekenden plaatsvindt. Hierover worden gebruikers vooraf geïnformeerd. De stabiliteit van uwv.nl was het grootste deel van het jaar in orde. Deze site was in 2015 gemiddeld 99,9% beschikbaar. Begin december was er echter sprake van een grote storing in de Mijn UWV-omgeving (zie ook paragraaf 5.2). Oorzaak was de grote drukte bij het online invullen van de inkomstenopgave. Nieuwe WW'ers moeten deze als gevolg van de Wwz sinds 1 juli 2015 aan het begin van iedere maand invullen. Naar aanleiding van de verstoring is in samenwerking met de leveranciers een onderzoek naar de oorzaak gestart. Aan de hand hiervan zijn maatregelen genomen voor kortetermijnverbeteringen. Ook hebben we na een review van de architectuur een aantal meer structurele veranderingen gerealiseerd, zoals het implementeren van een ontkoppelpunt. Dit zorgt ervoor dat het portaal met de klant kan blijven communiceren, ook als de primaire processen uitvallen. We beraden ons nog op verdere verbetermaatregelen voor de lange termijn, om de kans op nieuwe verstoringen zo klein mogelijk te maken. We werken verdere hard aan het vergroten van de langetermijncontinuïteit en -stabiliteit van ons ICT-landschap. De plannen hiervoor verwerken we in het UWV Informatieplan dat we in het voorjaar van 2016 aan het ministerie van SZW aanbieden (zie ook paragraaf 7.2).

Online dienstverlening voor werkzoekenden

Iedereen die zich als werkzoekende bij UWV inschrijft, kan gebruikmaken van onze online dienstverlening op werk.nl. In 2015 vroeg 94% van de WW'ers online de uitkering aan. We meten iedere maand hoeveel WW'ers de Werkmap de laatste vier weken hebben gebruikt; in 2015 maakte gemiddeld 76% recent gebruik van de Werkmap.

We blijven de functionaliteit en het gebruiksgemak van werk.nl verbeteren. In 2015 zijn opnieuw verbeteringen doorgevoerd:

- Het cv van een werkzoekende wordt na 80 dagen niet meer verwijderd van werk.nl, maar automatisch verlengd.
- De lijst met suggesties bij te kiezen beroepen is uitgebreid. Hierdoor kan de klant beter zoeken en gevonden worden.
- Zoekacties naar vacatures kunnen worden opgeslagen en hergebruikt.
- De Werkverkenner is ingevoerd. Met de antwoorden op deze online vragenlijst kunnen de werkhervattingskansen van nieuwe WW'ers worden vastgesteld en krijgt de werkzoekende direct tips om die kansen te verbeteren.

Werkzoekenden krijgen waar mogelijk alleen die informatie die op hun eigen situatie van toepassing is. Dit doen we door op werk.nl specifieke informatie aan te bieden per doelgroep, zoals WW'ers, WWB'ers en niet-uitkeringsgerechtigden. Voor werkzoekenden hebben we online trainingen en webinars ontwikkeld. Een webinar biedt de mogelijkheid interactief in te spelen op actuele ontwikkelingen en op specifieke behoeftes van klanten. Werkzoekenden inspireren ook elkaar met eigen voorbeelden en ervaringen tijdens webinars.

Online dienstverlening voor uitkeringsgerechtigden

Burgers kunnen steeds meer uitkeringszaken online regelen via Mijn UWV: van het aanvragen van een uitkering tot het raadplegen van hun betaalspecificatie en jaaropgave. Hierbij hanteren we voor de WW het principe digitaal tenzij: alleen klanten die zelf aangeven dat zij behoefte hebben aan een papieren versie (bijvoorbeeld omdat ze niet met een computer overweg kunnen) krijgen die toegestuurd. Na optimalisatie van uwv.nl is de tevredenheid van klanten over de geboden informatie gestegen van 57% naar 85%.

In verband met de invoering van de Wwz is in juli de Wegwijzer WW-app live gegaan. Daarmee attenderen we WW'ers erop dat ze na afloop van elke maand hun inkomsten aan UWV moeten doorgeven. WW'ers die via de in april vernieuwde Mijn UWV-omgeving een inkomstenformulier hebben ingestuurd, krijgen altijd een ontvangstbericht met informatie over het vervolgproces. In de loop van het tweede halfjaar hebben we de informatie op uwv.nl over de Wwz en de vindbaarheid van de inkomstenopgave verbeterd. WW'ers kunnen via Mijn UWV altijd hun eigen uitkeringsinformatie inzien, ze hoeven hiervoor niet meer te bellen. Sinds augustus kunnen WW'ers zich er ook digitaal ziek en beter melden; het aantal ziek- en herstelmeldingen via UWV telefonie is sindsdien met 50% gedaald.

Online dienstverlening aan werkgevers

Ook werkgevers kunnen meer en meer gebruikmaken van onze online dienstverlening. Op het werkgeversportaal op uwv.nl kunnen ze onder andere hun ziek-, zwangerschaps- en herstelmeldingen online doen via de Verzuimmelder en Digipoort. De Verzuimmelder is bedoeld voor individuele meldingen, Digipoort voor bulkmeldingen van grote werkgevers. Inmiddels hebben 83.000 werkgevers een account voor het werkgeversportaal (eind 2014: 48.000), op Digipoort zijn 47.000 werkgevers aangesloten (eind 2014: 43.000).

Via een notificatieservice kunnen werkgevers instellen of ze een signaal willen ontvangen op het moment dat er een document is klaargezet. Ook kunnen werkgevers nu re-integratieverslagen en ontslagaanvragen uploaden. Voorlopig ontvangen de werkgevers de brieven ook nog op papier.

Op werk.nl kunnen werkgevers vacatures publiceren en zelf cv's zoeken in de cv-bank. Werkgevers kunnen op de site een eigen beveiligde 'mijn werkomgeving' aanmaken. In 2015 werd deze omgeving maandelijks gemiddeld 50.000 keer bezocht, via 5.400 werkgeversaccounts. Werkgevers bekeken gemiddeld 1 miljoen cv's per maand.

5.2. Telefonische dienstverlening

Eenvoudige, niet-persoonsgebonden vragen van klanten beantwoorden we bij voorkeur online, via onze websites. We maken ook actief gebruik van social media. Maar het blijft natuurlijk ook mogelijk telefonisch vragen te stellen.

Doordat werkzoekenden, uitkeringsgerechtigden, werkgevers en relaties steeds meer gebruikmaken van onze online dienstverlening, is het aantal telefonische vragen de afgelopen jaren fors afgenomen. Kreeg ons Klantencontactcentrum (KCC) in 2013 nog 7,1 miljoen telefonische vragen, in 2014 waren het er nog maar 6,4 miljoen enin 2015 is dat aantal verder gedaald naar 6,2 miljoen. De daling is vooral zichtbaar bij de WW, maar ook het aantal vragen over de Ziektewet en de arbeidsongeschiktheidswetten begint te dalen. 88% van de bellers kreeg direct antwoord. 82% was (zeer) tevreden over deze telefonische dienstverlening.

Sinds 1 juli 2015 moet iedereen die een nieuwe WW-uitkering ontvangt, na afloop van de maand zijn inkomsten doorgeven. Omdat in augustus zichtbaar werd dat een deel van de WW'ers de inkomstenopgave niet had ingestuurd, hebben we circa 3.700 WW'ers gebeld om ze er nogmaals op te wijzen dat ze het formulier moeten opsturen en om te achterhalen om welke reden ze de inkomstenopgave niet hadden ingevuld. Met deze belactie zijn 1.700 mensen bereikt. Ze antwoordden vooral dat ze de inkomstenopgave intussen hadden opgestuurd, dat ze niet bekend waren met het invullen van een inkomstenopgave, dat ze het werk weer hadden hervat of dat ze begin augustus met vakantie waren. Van de bereikte klanten gaf 61% aan dat ze alsnog hun inkomstenopgave zouden opsturen.

Vanaf juli nam het aantal telefonische vragen over de Wwz fors toe. Rond de eerste van de maand wordt vooral gebeld over de inkomstenopgave, de tweede week over de uitbetaling. Om wachttijden zo veel mogelijk te voorkomen, verwijzen we vragenstellers op allerlei manieren naar onze website uwv.nl, ook via social media. Verder zijn de openingstijden van het KCC aan het begin van de maand verruimd. Omdat 1 augustus en 1 november in het weekend vielen, was het KCC op deze dagen extra geopend om vragen te kunnen beantwoorden.

Op 1 december trad een verstoring op in de Mijn UWV-omgeving op uwv.nl. Hierdoor ondervonden klanten problemen bij het invullen van de inkomstenopgave. Het KCC is langer opengebleven om vragen van klanten te beantwoorden. Klanten die na een week hun inkomstenopgave nog niet hadden ingestuurd, zijn nagebeld. Mede hierdoor hebben we bereikt dat vrijwel iedereen op 14 december 2015 zijn of haar uitkering had ontvangen.

5.3. Persoonlijke dienstverlening

UWV biedt op allerlei manieren persoonlijke dienstverlening. Burgers en werkgevers kunnen telefonisch vragen aan ons stellen. Via de Mijn UWV-omgeving op uwv.nl kunnen uitkeringsgerechtigden hun zaken online afhandelen. Ze vinden er de informatie en documenten die betrekking hebben op hun persoonlijke situatie. WW'ers hebben via de Werkmap persoonlijk online contact met een adviseur werk. Face-to-facedienstverlening bieden we, binnen onze financiële mogelijkheden, aan mensen die dat nodig hebben. We willen de mogelijkheden daartoe graag uitbreiden (zie paragraaf 2.2). Mensen met een arbeidshandicap krijgen intensieve individuele begeleiding bij hun zoektocht naar werk (zie paragraaf 2.3). Ook bepaalde groepen WW'ers bieden we intensievere, vaak groepsgewijze, dienstverlening (zie paragraaf 2.2). Persoonlijke dienstverlening betekent overigens niet dat we klanten kunnen koppelen aan een vaste, 'eigen' adviseur, daarvoor hebben we geen middelen.

Ondersteuning aan niet- en minder digivaardigen

Mensen die niet goed met computers kunnen omgaan, bieden we op dinsdagmiddag persoonlijke ondersteuning op onze vestigingen; klanten kunnen daar met al hun vragen terecht. Op lokaal niveau zijn we de samenwerking aangegaan met bibliotheken en de Stichting Digisterker. De lokale bibliotheken bieden trainingen aan die aansluiten bij de regionale behoefte.

Waar nodig gaan we samen met de klant achter de computer zitten om alle stappen in de dienstverlening op werk.nl te doorlopen. Dit gebeurt niet alleen op verzoek van de klant. We nodigen WW'ers die de Werkmap nog niet gebruiken of die nog geen (goed) cv op werk.nl hebben gezet, uit om van deze dienstverlening gebruik te maken. Het ministerie van SZW heeft ons hiervoor extra budget toegekend.

Probleemsituaties oplossen

In een aantal gevallen maken onze klanten gebruik van meerdere regelingen. Daar kunnen verschillende instanties bij betrokken zijn, en binnen UWV meerdere afdelingen. Soms worden daarbij fouten gemaakt, en dat kan iemand in problemen brengen. Om dit soort gevallen tijdig te signaleren en snel en structureel op te lossen, kent UWV een speciale procedure en zijn in alle districten teams ingericht die meldingen oppakken. De teams zorgen er bijvoorbeeld voor dat met voorrang een uitkeringsbeslissing wordt genomen voor mensen die in ernstige financiële nood raken. Bijvoorbeeld doordat er iets misgaat bij UWV of door een ongelukkige samenloop van omstandigheden bij de klant zelf. In 2015 hebben onze teams 284 probleemsituaties opgelost. Hierbij werd de klant in 91% van de gevallen binnen 48 uur zicht op een passende oplossing geboden. Binnen een aantal weken na oplossing van het probleem neemt UWV contact op om te verifiëren of de geboden oplossing effectief was. De mensen die het betreft ervaren dit als zeer waardevol.

Op 1 juli 2015 is een groep gespecialiseerde klantadviseurs gestart met schuldhulpverlening aan mensen die met schulden geconfronteerd dreigen te worden en mensen die al schulden hebben. De eerste groep krijgt vooral informatie, ook over de mogelijkheid om bij UWV of andere instanties toeslagen aan te vragen. Voor de groep met bestaande schulden zoeken de klantadviseurs binnen UWV naar maatwerkoplossingen. Daarnaast adviseren ze de klant over mogelijke stappen om de schuldproblemen te verminderen, waarbij bijvoorbeeld gericht wordt verwezen naar de gemeente of de schuldeiser. De klanten geven aan erg tevreden te zijn met deze dienstverlening.

5.4. Klanttevredenheid

We meten de klanttevredenheid twee keer per jaar. De nieuwe wijze van inkomstenverrekening sinds 1 juli 2015 als gevolg van de Wet werk en zekerheid heeft een duidelijk negatieve invloed op de klanttevredenheid. De algehele tevredenheid van uitkeringsgerechtigden is gedaald van een 7,0 naar een 6,9. Als we de mindere tevredenheid van Wwz-klanten buiten beschouwing zouden laten, zou de algehele klanttevredenheid in 2015 boven de 7,0 zijn uitgekomen. De tevredenheid van WGA'ers en Wajongers die volgens UWV mogelijkheden hebben om gedeeltelijk te werken en dat vaak zelf ook willen, blijft laag. Voor hen is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk en dat leidt tot teleurstelling.

Nog steeds wordt persoonlijke aandacht het hoogst gewaardeerd. De waardering voor snelheid en tijdigheid is licht gestegen. Opvallend is dat vooral klanten die vooraf een negatieve verwachting hadden over de dienstverlening van UWV, hun mening achteraf bijstelden. 58% vond de dienstverlening beter dan verwacht.
De tevredenheid van werkgevers over de online dienstverlening op werk.nl is gelijk gebleven. Mogelijke verbeteringen die uit onderzoek onder werkgevers naar voren kwamen zijn wel voorbereid, maar konden bij gebrek aan releasecapaciteit nog niet worden doorgevoerd.

Tabel: Klanttevredenheid

	Norm 2015	Resultaat 2015	Resultaat 2014
Klanttevredenheid uitkeringsgerechtigden	7,0	6,9	7,0
Klanttevredenheid werkgevers	6,3	6,3	6,2
Klanttevredenheid werkzoekenden, 0 tot 3 maanden werkloos	n.v.t.	6,5	6,4
Klanttevredenheid werkzoekenden, 4 tot 12 maanden werkloos	n.v.t.	6,7	6,5
Klanttevredenheid werkzoekenden bekend en werkend met online dienstverlening	6,0	6,8	6,7
Klanttevredenheid werkgevers online vacaturebemiddeling en -vervulling	n.v.t.	6,0	6,0

Om ervoor te zorgen dat burgers onze dienstverlening als een logisch geheel ervaren, is in 2015 het programma Uitstekende dienstverlening gestart. In 2015 hebben verschillende bedrijfsonderdelen 27 verbeteractiviteiten opgepakt. Veel daarvan zijn inmiddels afgerond, een aantal bevindt zich in de afrondende fase. We verbeterden bijvoorbeeld onze standaardbrieven. Zo hebben we in 2015 brieven herschreven over onze WW-dienstverlening, over de ontslagprocedure en voor het aanvragen van een voorziening zoals een jobcoach, een vervoersvergoeding of een starterskrediet. Om inzicht te krijgen in de beleving van klanten, maken we onder andere gebruik van spiegelgesprekken (waarin klanten over hun ervaringen vertellen en ons als het ware een spiegel voorhouden) en van klantreizen, waarbij we in beeld brengen welk traject een klant bij ons doorloopt. In 2015 hebben we de klantreis voor het aanvragen van een WW-uitkering en de klantreis van het boeteproces nauwgezet in kaart gebracht en verbetervoorstellen geformuleerd. Ook verbeterden we de klantbejegening. We willen mensen respectvol en empathisch behandelen– of het nu online, schriftelijk of mondeling is, op individuele basis of groepsgewijs – en we leggen duidelijk uit wat we van hen verwachten. Houding en gedrag van onze eigen medewerkers zijn hierbij cruciaal. Met een intern leer- en ontwikkeltraject worden ze hiervoor zo goed mogelijk toegerust.

5.5. Klachten en bezwaren

Wie ontevreden is over de handelwijze van UWV, kan een klacht indienen. We spannen ons in om zo snel mogelijk tot een oplossing te komen. We analyseren binnengekomen klachten om te bezien waar we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Wanneer iemand het niet eens is met een formele beslissing van UWV, kan hij een bezwaar indienen.

Klachten

In 2015 ontvingen we 9.716 klachten, aanzienlijk meer dan in 2014. In het tweede halfjaar nam het aantal klachten toe. Dat had te maken met de invoering van de Wwz: we ontvingen vooral veel klachten van Wwz-klanten over de betaling, het inkomstenformulier en de bereikbaarheid. Meer in het algemeen gingen de klachten vooral over onjuiste, tegenstrijdige of onvoldoende informatie of over de manier waarop ze door UWV-medewerkers worden bejegend.
Het aantal klachten over uitkeringsbeslissingen afgezet tegen het aantal uitkeringsbeslissingen geeft de klachtintensiteit weer. In 2015 was de klachtintensiteit 0,3%, gelijk aan die in 2014. De met het ministerie van SZW afgesproken norm is 0,4%.

Tabel: Aantal ontvangen klachten

	Eerste vier maanden	Tweede vier maanden	Derde vier maanden	Totaal
2014	3.055	2.739	2.726	**8.520**
2015	2.686	3.001	4.029	**9.716**

In 2015 handelden we 9.464 klachten af, een klein gedeelte daarvan was ingediend in 2014. Voor 96% van de klachten lukte dat binnen de wettelijke termijn van zes weken, of – indien verdaagd – binnen tien weken (doelstelling 85%).

We lossen veel klachten vroegtijdig op. We zoeken dan kort na het indienen van de klacht contact met de klant om in goed overleg te komen tot een bevredigende oplossing. In 2015 gebeurde dat in 53% van de gevallen, iets meer dan in 2014 (50%). De op deze manier opgeloste klachten worden geregistreerd onder de noemer 'oordeel niet van toepassing'. Als de klacht niet gegrond en ook niet ongegrond verklaard kan worden, wordt de klacht geregistreerd onder de noemer 'geen oordeel'.

Tabel: Oordeel over klachten

		2015		2014
	Aantal	%	Aantal	%
Gegrond	1.527	16,1%	1.462	16,9%
Ongegrond	1.369	14,5%	1.454	16,8%
Niet ontvankelijk	164	1,7%	133	1,5%
Oordeel niet van toepassing	4.998	52,8%	4.354	50,4%
Geen oordeel	1.406	14,9%	1.242	14,4%
Totaal	**9.464**	**100%**	**8.645**	**100%**

Bezwaren afhandelen

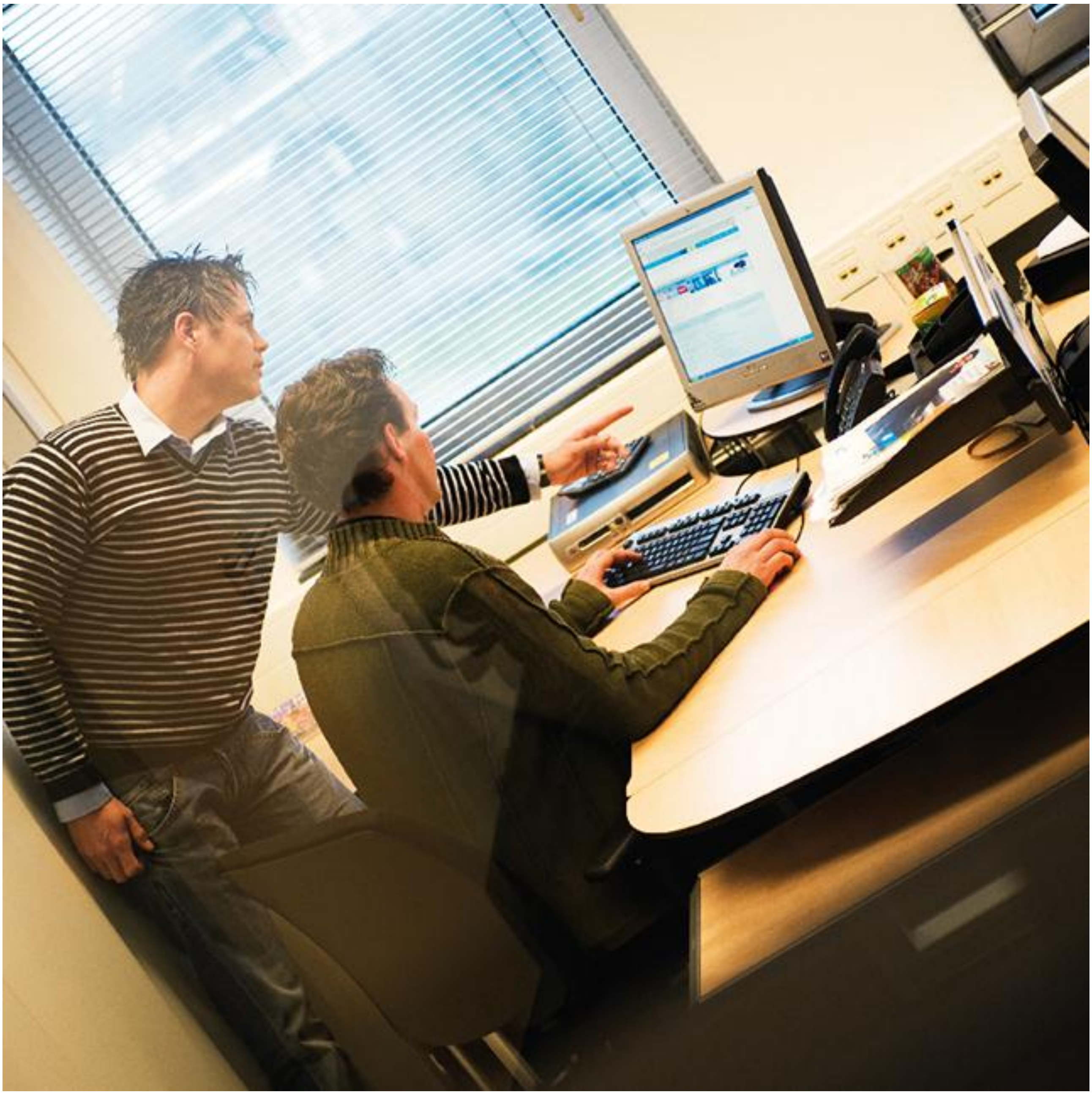
In 2015 werden 85.000 bezwaren ingediend. Dit is duidelijk minder dan in 2014 (100.300). Vooral het aantal WW-bezwaren was lager. Dit hangt samen met een vermindering van het aantal WW-aanvragen en de wijzigingen in het boetebeleid. Bij de Ziektewet-bezwaren gaat het vooral om meer bezwaren tegen eerstejaars Ziektewet-beoordelingen. Dit verhoogt de druk op de schaarse capaciteit aan bezwaarverzekeringsartsen. 23% van de afgehandelde bezwaren was gegrond.

Tabel: Afhandeling bezwaren

	2015	2014
Ontvangen bezwaren	**85.000**	**100.300**
WW	27.000	38.700
AG	36.000	39.500
ZW	21.300	21.500
Schadeclaims	700	600
Afgehandelde bezwaren	**87.200**	**96.900**
WW	28.600	37.800
AG	36.700	38.000
ZW	21.300	20.800
Schadeclaims	600	300

We zetten het aantal ingediende bezwaren over uitkeringsbeslissingen af tegen het aantal genomen voor bezwaar vatbare beslissingen. De uitkomst daarvan geeft de bezwaarintensiteit weer. In 2015 was de bezwaarintensiteit 2,6% (in 2014: 3,0%). Dit is binnen de norm van 3,0%.
De klanttevredenheid over de afhandeling van bezwaren is in 2015 stabiel gebleven (6,2).

6. Gegevensbeheer en gegevensleveringen



UWV levert een belangrijke bijdrage aan de doelstelling dat burgers en werkgevers hun gegevens slechts één keer hoeven aan te leveren, en dat die gegevens vervolgens kunnen worden hergebruikt – met respect voor ieders privacy. Op die manier bevorderen we het administratief gemak van burgers, en verlagen we de administratieve lasten voor werkgevers en de uitvoeringskosten van de partijen die onze gegevens afnemen en hergebruiken. In onze polisadministratie beheren we de gegevens over inkomstenverhoudingen van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsvaststelling, en leveren gegevens uit de polisadministratie en uit andere UWV-bronsystemen aan derden.

6.1. Polisadministratie

De polisadministratie maakt deel uit van de loonaangifteketen. Dit is een samenwerkingsverband van UWV, de Belastingdienst en het CBS voor de heffing van belasting en premies en het verzamelen, verwerken en verstrekken van gegevens rond de arbeidsverhouding van werknemers, uitkeringsgerechtigden en pensioenontvangers. Via Suwinet kunnen de ketenpartners en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen, gegevens van de ketenpartners inzien. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een bedrijfsonderdeel van UWV, is verantwoordelijk voor de inrichting en het beheer van Suwinet.

In onze polisadministratie stonden eind 2015 19,5 miljoen inkomstenverhoudingen geregistreerd van 13,6 miljoen mensen. We gebruiken deze gegevens voor onze eigen uitkeringsverstrekking. Daarnaast leveren we gegevens aan derden (zie ook paragraaf 4.2). Bij alle leveringen controleren we of de gevraagde gegevens alleen worden verstrekt voor uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden. We hebben in 2015 99% van de gegevensleveringen conform de afspraken over tijdigheid en volledigheid uitgevoerd. Hiermee voldoen we ruimschoots aan de met het ministerie van SZW afgesproken norm van 90%.

Doorontwikkeling van de polisadministratie naar BLAU

De doorontwikkeling van de polisadministratie naar de Basisregistratie voor lonen, arbeidsverhoudingen en uitkeringen (BLAU) is in 2015 in een nieuwe fase terecht gekomen. Uit het Eindrapport onderzoek BLAU van 2014 bleek dat andere afnemers weinig (direct) gebruik kunnen en zullen maken van de gegevens in BLAU als deze alleen gericht blijven op gebruik door de Belastingdienst, het CBS en UWV. De informatiebehoefte van andere afnemers is immers gebaseerd op andere wetten en andere definities en begrippen. Conclusie van het onderzoek: doorgroeien naar BLAU creëert – bij een ongewijzigd uitgangspunt – onvoldoende toegevoegde waarde en in het bijzonder het authentiek maken van het begrip dienstbetrekking levert niet het gewenste resultaat op. Dit riep de vraag op of er wél toegevoegde waarde met BLAU gecreëerd zou kunnen worden als het bestaande uitgangspunt wordt losgelaten en er méér wordt ingespeeld op de gegevens- en informatiebehoefte van de andere afnemers.

Begin maart 2015 is met afnemers besproken hoe BLAU voor hen toegevoegde waarde zou kunnen hebben. In vervolg op deze bijeenkomst is een inventariserend onderzoek gedaan onder bestaande en potentiële afnemers. Bij dit onderzoek zijn opnieuw mogelijkheden meegenomen voor verdere vereenvoudiging en harmonisering van begrippen en definities binnen de verschillende wetgevingsdomeinen.

Verder zijn de wenselijkheid en de baten en lasten van BLAU, en het advies van de afnemers over BLAU besproken. De meeste afnemers staan positief tegenover het doorontwikkelen van de polisadministratie naar BLAU, en zijn bereid hun processen aan BLAU aan te passen (verplicht gebruik, terugmelden en dergelijke). Ook Bureau Digicommissaris is positief over BLAU. De Belastingdienst en UWV verwachten dat de kwaliteit van de huidige polisadministratie ook zonder BLAU op een (nog) hoger niveau kan worden gebracht. Deze verschillende standpunten zijn in het eindadvies van eind 2015 aan het ministerie van SZW verwerkt.

Versneld aanleveren loonaangiftegegevens

Sinds 1 juli 2015 verrekent UWV de eventuele inkomsten van WW'ers direct met de uitkering. De WW'er moet na afloop van de maand opgeven of en zo ja welke inkomsten hij in de voorbije maand heeft ontvangen. Om het de klant gemakkelijker te maken, wil UWV zo veel mogelijk de gegevens uit de loonaangifte voorinvullen op het inkomstenopgaveformulier. We hebben in een pilot bekeken of de loonaangiftegegevens sneller beschikbaar kunnen komen. Hierbij is aan 112 werkgevers uit verschillende sectoren en van diverse groottes uitgelegd waarom het belangrijk is de loonaangiftes sneller in te dienen en welke voordelen ze er zelf bij hebben (snellere financiële aansluiting, minder vragen van werknemers).

De pilot liep van september 2014 tot en met maart 2015. De gegevens over deze periode zijn vergeleken met gegevens over dezelfde periode een jaar eerder. Uit de metingen bleek dat de meeste uitgenodigde werkgevers sneller en vollediger aanleveren. Het aantal loonaangiftes dat in één keer goed werd aangeleverd, steeg van 33% voorafgaand aan de pilot naar 75% tijdens de pilot. Ook nam het aantal correcties na afloop van de aangiftetermijn af.

Tijdens de pilot is ook aan een aantal WW'ers gevraagd om de getoonde loongegevens te verifiëren aan de hand van hun loonstroken. Op basis van hun bevindingen is de toelichting aangepast, er wordt nu verwezen naar het fiscaal loon (en andere benamingen die voor deze rubriek op de loonstroken worden gehanteerd). Verder bleek het voor de WW'er verwarrend indien de werkgever in een andere frequentie (bijvoorbeeld wekelijks) loon betaalt dan dat hij de loonaangifte indient (bijvoorbeeld vierwekelijks). De toelichting is ook daarop aangepast.

Aan de hand van de uitkomsten van de pilot heeft de minister van SZW aan UWV opdracht gegeven om te bevorderen dat werkgevers, op basis van vrijwilligheid, overgaan tot het versneld indienen van kwalitatief hoogwaardige loonaangiften. Op basis van de opgedane ervaringen met de inkomstenopgave en met het versneld aanleveren van loonaangiften gaan we vanaf begin 2016 onderzoeken of nadere aanpassingen aan de salarisstrook gewenst en mogelijk zijn.

6.2. De loonaangifteketen

Ongeveer € 140 miljard aan belasting- en premieopbrengsten, meer dan 60% van alle ontvangsten van de Belastingdienst, komt binnen via de loonaangiften die werkgevers, uitkeringsinstanties en pensioenverstrekkers indienen. UWV verstrekt op basis van de loonaangiftegegevens maandelijks tussen de 1,2 en 1,5 miljoen uitkeringen in het kader van de WW en arbeids(on)geschiktheidswetten. Jaarlijks vinden meer dan 20 miljard gegevens hun weg naar een grote schare afnemers.

De loonaangifteketen heeft tot doel de administratieve lasten voor inhoudingsplichtigen te verlichten en de uitvoeringskosten voor afnemers van gegevens te verminderen. De gegevens die de keten voortbrengt, worden onder andere gebruikt om het burgers gemakkelijker te maken om aan hun verplichtingen te voldoen en hun rechten te claimen. Voorbeelden zijn de vooraf ingevulde aangifte voor de inkomstenbelasting en vooraf ingevulde aanvraagformulieren voor uitkeringen.

Werking van de loonaangifteketen

De werking van de loonaangifteketen wordt bepaald aan de hand van het gezamenlijke normenkader. Over 2015 zijn de volgende resultaten behaald. Ter vergelijking zijn de resultaten over 2014 bijgevoegd.

Tabel: Werking van de loonaangifteketen

		Norm 2015	Resultaat 2015	Resultaat 2014
1	Jaarlijks oproepen van inhoudingsplichtigen, die opgenomen zijn in de werkgeversadministratie van de Belastingdienst, om aangifte te doen	≥95%	100%	100%
2	Gegevens van inhoudingsplichtigen in de werkgeversadministratie bij de Belastingdienst worden overgezet naar de werkgeversadministratie bij UWV	≥95%	98,7%	98,5%
3	Via loonaangifteberichten aan de loonaangifteketen aangeboden gegevens verliezen geen informatiewaarde tijdens verwerking in de keten en worden inhoudelijk ongewijzigd opgeslagen in het polisdomein en de heffingsadministratie	≥95%	100%	100%
4	Alle ontvangen loonaangifteberichten, uitgezonderd alle afgekeurde en in behandeling genomen uitval, worden opgeslagen in het polisdomein en zijn tijdig beschikbaar voor afnemers van loonaangiftegegevens op werknemersniveau	≥95%	98,6%	99,9%
5	Aan de afnemers van het polisdomein worden de gegevensleveringen beschikbaar gesteld conform de met hen afgesloten overeenkomsten	≥90%	98,8%	98,5%
6	Maximale additionele uitvraag van jaarloongegevens voor 2014	≤5%	0,51%	0,39%
7	Inhoudingsplichtigen ontvangen een terugkoppeling en een correctieverzoek voor de door hen gemaakte fouten in werknemersgegevens	≥98%	99,9%	99,9%

Ondanks meerdere verstoringen bij de Belastingdienst en UWV, die overigens adequaat zijn aangepakt en verholpen, heeft de loonaangifteketen over het jaar 2015 voldaan aan de eisen van het normenkader; de normen zijn gehaald.

Naar een robuustere loonaangifteketen

Sinds het bereiken van de fase van de stabiele loonaangifteketen in 2010 wordt gewerkt aan een robuustere keten. De loonaangifteketen moet daarmee wijzigingsbestendiger, flexibeler en eenvoudiger worden.

Op het gebied van gegevenskwaliteit in de loonaangifteketen hebben UWV en de Belastingdienst hun aandacht ook in 2015 gericht op de aanleveraars (zoals inhoudingsplichtige/werkgever, salarisadministrateur, fiscaal dienstverlener, softwareontwikkelaar), op de afnemers en op het verbinden van die verschillende partijen. De informatievoorziening aan salarisadministrateurs wordt verbeterd in samenwerking met vertegenwoordigers van vakorganisaties van salarisadministrateurs. Ook de wensen van afnemers zijn geïnventariseerd. Inmiddels zijn twee gebruikerswensen goedgekeurd door de staatssecretaris van Financiën: aan de gegevensset voor de loonaangifte worden, met ingang van 2016, ‘contracturen’ en ‘contractloon’ toegevoegd als verplicht door de inhoudingsplichtige op te geven informatie.

In 2014 en 2015 is samen met de Pensioenfederatie onderzocht of vereenvoudiging van pensioenregelingen leidt tot een verminderde informatiebehoefte van pensioenfondsen, die dan vervolgens in te vullen is door de loonaangifteketen. Conclusie was dat (her)gebruik van gegevens uit de loonaangifteketen een haalbare en wenselijke optie is en een besparing op uitvoeringskosten van de pensioenfondsen oplevert. Daarbij zijn verschillende opties geformuleerd om gegevens uit de loonaangifteketen te (her)gebruiken. Inmiddels is duidelijk dat de betrokken pensioenfondsen in ieder geval op korte termijn geen gebruik zullen maken van de optie om de gegevensset beperkt uit te breiden. Het merendeel zet in op gebruik van de uniforme pensioenaangifte (UPA). Deze bevat meer gegevens.

Vooraf ingevulde aangifte Inkomstenbelasting

Burgers kunnen bij het doen van hun aangifte voor de Inkomstenbelasting gebruikmaken van de vooraf ingevulde aangifte (de VIA). De Belastingdienst vult bedragen zoals het loon, de WOZ-waarde van woningen en spaarsaldi alvast in op de aangifte. Hierdoor is het voor burgers een stuk gemakkelijker om aangifte te doen.

UWV verstrekt de gegevens over loon- en arbeidsverhoudingen vanuit de polisadministratie. De gegevenslevering aan de Belastingdienst in februari 2015 is dankzij een goede samenwerking tussen UWV en de Belastingdienst succesvol verlopen en draagt bij aan de verbetering van de dienstverlening van de Belastingdienst. Van alle inkomstenverhoudingen die UWV in 2015 voor de VIA 2014 heeft aangeleverd, is 96,6% bruikbaar gebleken, ruim meer dan het jaar daarvoor (VIA 2013: 93%). De stijging is grotendeels het gevolg van het besluit van het kernteam in december 2014 om te vertrouwen op de kwaliteit van de in de polisadministratie aanwezige gegevens, ook als ze in administratief opzicht niet 100% volledig zijn.

6.3. BKWI

UWV, SVB en de gemeenten hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het in stand houden van de voorziening Suwinet. Suwinet ondersteunt de eenmalige uitvraag van gegevens door de ketenpartners en in beperkte mate andere overheidsorganisaties die via het aansluitprotocol beperkte toegang tot gegevens via Suwinet hebben gekregen. Dit leidt tot een efficiëntere en effectievere dienstverlening door de SUWI-partijen (UWV, SVB en gemeenten), het verlaagt de administratieve lasten van de burger en het vergroot de mogelijkheid om fraude te detecteren. UWV heeft de wettelijke verantwoordelijkheid voor de inrichting en het beheer van Suwinet. Het Bureau Keteninformatisering Werk & Inkomen (BKWI), een onderdeel van UWV, voert deze taken uit en legt hierover verantwoording af via een eigen jaarverslag.

In 2015 heeft BKWI zes nieuwe inkijk-pagina’s ontwikkeld voor gemeenten die gebruik maken van Suwinet-Inkijk. Doel hiervan is om het aantal gegevens dat een medewerker per pagina kan raadplegen, te beperken en toe te spitsen op specifieke wettelijke taken. De nieuwe pagina’s komen in de plaats van twee pagina’s die informatie bevatten voor een optelsom aan wettelijke taken.

In 2015 is BKWI gestart met voorbereidende werkzaamheden om, in navolging van UWV, in 2016 de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR) te implementeren. De Raad van Bestuur van UWV heeft het nieuwe beveiligingsprotocol van BKWI goedgekeurd. Verder heeft het Opdrachtgeversberaad, waarin vertegenwoordigers van de SVB, UWV en de VNG zitting hebben, de procedure ‘autorisatie gebruikersbeheerder afnemer’ goedgekeurd en ingestemd met een impactanalyse naar de nieuwe transactiestandaard. Die regelt dat bij elektronische informatie-uitwisseling tussen de verschillende SUWI-partijen de gegevens onderweg niet gelezen kunnen worden door onbevoegden en dat de identiteit van de ontvanger beter kan worden vastgesteld (end-to-end security). Hierdoor ontstaat meer zekerheid dat het juiste bericht bij de juiste ontvanger terechtkomt.

7. Bedrijfsvoering



We hebben permanent aandacht voor de kwaliteit van onze bedrijfsvoering. Wij investeren daarom veel in de capaciteit en kwaliteit van onze medewerkers. De stabiliteit, betrouwbaarheid en informatiebeveiliging van onze ICT zijn van essentieel belang voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening, zeker omdat online dienstverlening inmiddels een onlosmakelijk onderdeel van onze dienstverlening vormt en we interne processen steeds verder automatiseren. De kwaliteit van onze bedrijfsvoering monitoren we systematisch en verbeteren we stapsgewijs.

7.1. Personeel

De expertise en inzet van onze medewerkers bepalen voor een groot deel de kwaliteit van onze dienstverlening. Wij investeren in een personeelsbestand dat een afspiegeling vormt van de maatschappij, en bevorderen de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers, binnen én buiten UWV.

Ontwikkeling personeelsbestand

Structureel krimpt de UWV-organisatie. In 2015 is het personeelsbestand ten opzichte van 31 december 2014 afgenomen met 338 medewerkers. Omgerekend in volledige banen telde UWV eind 2015 16.741 fte's.

In vergelijking met eind 2014 zette de daling van het aantal UWV'ers met een vast dienstverband zich in 2015 voort. Ook het aantal medewerkers met een tijdelijk dienstverband daalde licht ten opzichte van eind vorig jaar. Flexkrachten worden met name ingezet om pieken in het werk op te vangen of ter vervanging bij ziekte. Het betreft voornamelijk administratieve functies. Soms, als er tijdelijk behoefte is aan specialistische kennis voor complexe functies, doen we een beroep op tijdelijke krachten.

Tabel: Aantal medewerkers

	31-12-2015	31-12-2014
Vaste medewerkers	16.236	16.371
Tijdelijke medewerkers	2.840	3.066
Overige medewerkers (non-activiteitsregeling/wachtgeld)	149	126
Totaal	**19.225**	**19.563**

Wanneer het herstel van de economie doorzet, zal het werkaanbod bij UWV verder teruglopen. Maar er spelen meer belangrijke ontwikkelingen op personeelsgebied. Taken en functies veranderen, doordat de bedrijfsprocessen steeds verder worden geautomatiseerd en doordat nieuwe wet- en regelgeving leidt tot nieuwe werkprocessen. Daarnaast is het aandeel van de groep 'oudere' medewerkers binnen UWV de afgelopen jaren fors gegroeid en moeten medewerkers door de verhoging van de pensioenleeftijd steeds langer doorwerken. De gemiddelde leeftijd van de UWV-medewerker is inmiddels bijna 48 jaar.

Om al deze redenen bevorderen we duurzame inzetbaarheid, vitaliteit en mobiliteit van onze medewerkers, en uitstroom naar werk elders. Zo beperken we boventalligheid. Toch zijn in 2015 205 medewerkers boventallig geworden. Daar waar mogelijk worden boventallig verklaarde medewerkers tijdelijk ingezet of intern herplaatst, maar dit is vanwege de benodigde kennis en vaardigheden niet altijd mogelijk.

Divers personeelsbestand

Bij de werving van nieuwe medewerkers is een divers personeelsbestand een van onze uitgangspunten. Diversiteit kenmerkt zich onder andere door een gezonde man-vrouwverhouding. Deze is ten opzichte van vorig jaar nagenoeg hetzelfde gebleven: 44% (man) en 56% (vrouw). Ook willen we meer vrouwen in managementfuncties. UWV heeft zich verbonden aan de verlenging van het Charter Talent naar de Top. Doelstelling is dat in 2020 25% van de top (1e en 2e echelon) uit vrouwen bestaat. Het percentage vrouwen in de top is gestegen van 24% in 2014 naar 26% in 2015.

Jonge medewerkers

UWV richt zich op het werven van meer jonge medewerkers. Eind 2015 bestond 14% van ons personeel uit medewerkers van jonger dan 35 jaar.
Verder bieden we jongeren een kans om als trainee werkervaring bij ons op te doen. Op 1 mei 2015 zijn 131 jongeren aan de slag gegaan bij diverse bedrijfsonderdelen. Tot en met eind 2015 zijn 22 trainees uitgestroomd naar een reguliere baan (waarvan acht bij UWV), zij zijn vervangen door nieuwe trainees.

Mensen met afstand tot de arbeidsmarkt

Mensen die moeite hebben weer aan het werk te komen geven we de kans om bij de afdeling Klantencontact werkervaring op te doen, zich verder te ontwikkelen en vakdiploma's te halen. We richten ons op mensen die langer dan zes maanden onvrijwillig buiten het arbeidsproces hebben gestaan. Deze mensen worden geselecteerd door de uitzendpartners. In 2015 zijn er in totaal 125 medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt gestart.

Wajongers: inclusief werkgeverschap UWV

UWV wil mensen stimuleren om met werk aan de maatschappij deel te nemen. Daarom kiest UWV voor inclusief werkgeverschap: we bieden ook mensen die zijn aangewezen op eenvoudig werk, zoals Wajongers, een kans om naar eigen vermogen een bijdrage te leveren aan onze organisatie. Om tot elementaire takenpakketten voor Wajongers te kunnen komen, organiseren we het werk op een andere manier, O. Eind 2016 wil UWV binnen de organisatie 100 Wajongers aan het werk hebben op een zogeheten inclusieve functie. Hiermee levert UWV zijn bijdrage aan de doelstelling uit de Participatiewet om 125.000 banen te creëren in het bedrijfsleven en bij de overheid.

Het project UWV Inclusief is in 2013 van start gegaan. Tot en met 2015 zijn 146 werkbegeleiders opgeleid. Binnen de verschillende bedrijfsonderdelen van UWV zijn 181 analyses uitgevoerd. Sinds de start van het project zijn 77 Wajongers geplaatst op een inclusieve functie. Van hen werken er nog steeds 70 op een inclusieve functie. Daarnaast werkten eind 2015 bij UWV 125 Wajongers op reguliere werkplekken, in een vast dienstverband, in een tijdelijk dienstverband of op een werkervaringsplek.

Werken aan integriteit

Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de medewerkers van UWV integer handelen, correct met informatie omgaan en geen misbruik maken van hun positie. In ons integriteitsbeleid richten we ons vooral op preventie: we stimuleren op verschillende manieren dat UWV-medewerkers zich bewust zijn van het belang van integer handelen en dat ze weten wat dit in de praktijk precies inhoudt. Het zorgvuldig omgaan met vertrouwelijke informatie staat bovenaan de integriteitsagenda van UWV. Afspraken en spelregels voor integer gedrag staan beschreven in onze gedragscode. UWV verbindt integriteit met beroepstrots en professionaliteit, we steken veel energie in gesprekken over integriteit met elkaar, maar ook met andere organisaties. Het Bureau Integriteit van UWV vervult hierin een stimulerende rol. Een commissie van externe integriteitsdeskundigen voorziet UWV van adviezen.

Ons Bureau Integriteit onderzoekt ook signalen van binnen en buiten de organisatie over medewerkers die mogelijk niet integer handelen. Om te bevorderen dat mensen van binnen en buiten UWV mogelijke misstanden melden, kent UWV een eigen meldregeling. Deze regeling is ook bedoeld om de melder te beschermen. Meldingen worden vastgelegd in het Registratiesysteem Integriteitsonderzoek (RIO).

In 2015 ontvingen we 187 meldingen van mogelijke schendingen van de integriteit. Hiervan hadden er 148 betrekking op een UWV-medewerker en 39 op klanten of derden. In deze periode zijn 109 integriteitsonderzoeken gestart, de overige meldingen bleken niet onderzoekswaardig. In 2015 werden 106 zaken volledig afgesloten (waarvan 11 zaken uit 2014). Tegen UWV-medewerkers zijn naar aanleiding van een integriteitsschending tien keer verstrekkende arbeidsrechtelijke maatregelen getroffen, variërend van strafschorsing tot ontslag op staande voet; achttien keer gaven we een mondelinge of schriftelijke waarschuwing. In twaalf gevallen is een strafrechtelijke aangifte gedaan tegen klanten of derden, wegens onder andere agressie, valsheid in geschrifte, oplichting, bedreiging, vernieling of diefstal. Er is in 2015 geen aanleiding geweest voor het doen van een aangifte tegen een medewerker van UWV.

7.2. ICT

De afgelopen jaren hebben bezuinigingen, de automatisering van onze uitvoeringsprocessen, de digitalisering van onze dienstverlening, en de implementatie van grote wetswijzigingen veel gevergd van onze organisatie. Hierdoor is de vereenvoudiging en modernisering van het applicatielandschap achtergebleven. Tegelijkertijd zijn de stabiliteit en beschikbaarheid van onze ICT-systemen door het toenemend gebruik van onze online dienstverlening van cruciaal belang geworden voor onze bedrijfsvoering en dienstverlening.

Het toekomstbestendig maken van ons ICT-landschap heeft daarom prioriteit, maar legt een grote druk op onze verandercapaciteit. Ook brengt het een relatief hoge beheerlast met zich mee. UWV heeft voorheen structureel budget ingezet om de continuïteit en stabiliteit van het ICT-landschap te verbeteren. Met het ministerie van SZW zijn nu afspraken gemaakt over een verhoging van het investeringsbudget. Om het ICT-landschap toekomstbestendig te maken en te houden is echter meer nodig. We hebben de eerste stappen gezet om de beheersing verder te verbeteren, in lijn met de thema's die in oktober 2014 zijn gepresenteerd door de tijdelijke parlementaire commissie ICT: versterking van de sturing, heldere verdeling van verantwoordelijkheden, volwassen portfoliomanagement, transparante besluitvorming en verantwoording, professionaliteit en lerend vermogen, een zakelijke relatie met de markt. Daarmee is in 2015 een goede basis gelegd voor een verdere planmatige aanpak van het ICT-landschap. Deze krijgt vorm in het UWV Informatieplan 2016–2020.

Stabiliteit, continuïteit en beveiliging

ICT is de ruggengraat van onze dienstverlening. Onze systemen moeten betrouwbaar functioneren en voldoende beschikbaar zijn. Goed technisch onderhoud is een belangrijke voorwaarde om de systemen operationeel te houden. Om de betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze ICT ook voor de toekomst te borgen, is het noodzakelijk te investeren in de verbetering van het systeemlandschap als geheel. Verder is essentieel dat de systemen goed beveiligd zijn. Ondanks de gerealiseerde verbeteringen deed zich in december een verstoring voor op Mijn UWV die impact had op de dienstverlening. Additionele monitoring en beheermaatregelen zijn ingesteld om de gebleken kwetsbaarheid te beheersen.

- *Onderhoud en verbetering.* Het programma Groot onderhoud richt zich op het in stand houden van een groot aantal systemen en de infrastructuur, hiervoor pakken we systematisch achterstanden in bestaande systemen aan. Met het oog op de ambities voor en het toenemende gebruik van online dienstverlening, en ook de veranderende technologie zijn verdere stappen nodig. Deze zijn in beeld gebracht in het UWV Informatieplan. Vereenvoudiging en ontkoppeling van systemen zijn een eerste vereiste en voorwaarde voor de modernisering van de overige technologie en de verbetering van het ICT-landschap.

- *Ketenbeschikbaarheid.* We monitoren steeds meer ketens van systemen. De afgelopen periode scoorden vrijwel alle gemonitorde ketens conform de gecontracteerde norm, behalve in december. Ketenmonitoring is een dynamisch proces dat voortdurend wordt geoptimaliseerd.

- *Vernieuwing Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken (KWN).* In februari 2015 zijn de laatste werkplekken gemigreerd naar nieuwe versies van het besturingssysteem en de kantoorsoftwarepakketten. Daarna is gewerkt aan de verbetering van het instrumentarium voor het autorisatiebeheer. Omdat de leverancier niet tijdig heeft kunnen aantonen dat de nieuwe versie volledig en betrouwbaar beschikbaar is blijft UWV vooralsnog werken met de huidige autorisatiefunctionaliteit. Een aangepast opleverschema wordt met de leverancier bepaald.

- *Beveiliging.* Systeemeigenaren zijn primair verantwoordelijk voor de beveiliging van hun processen en systemen. Daarnaast analyseert het UWV Secure Operations Center (USOC) op centraal niveau signalen die vanuit beveiligingsoptiek verdacht zijn. Het instrumentarium daarvoor is het afgelopen jaar uitgebreid, in samenhang met de beveiligingsmaatregelen die het rekencentrum verzorgt.

Besturing en beheersing

Om een goede sturing op de inzet van ICT te kunnen borgen, werken de informatiemanagementafdelingen van de diverse bedrijfsonderdelen, het centrale CIO-Office en het ICT-bedrijf samen in de Informatievoorzieningsfunctie. Ook daarbinnen werken we stapsgewijs aan verbeteringen. Deze krijgen vorm in de zogeheten Transitie Informatievoorzieningsfunctie (IV). Verantwoordelijkheden worden helder benoemd en opnieuw belegd.

We verantwoorden ons niet alleen tegenover onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, over de manier waarop we ICT inzetten, maar ook tegenover klanten, ketenpartners en andere stakeholders. De uitbreiding van het aantal projecten dat we publiceren op het Rijks ICT dashboard past hierbij. Dit dashboard biedt informatie over grote projecten bij ministeries en zbo's.

We willen afhankelijkheid van leveranciers vermijden en investeren daarom in kennis en vaardigheden in eigen huis. We hebben de planning en besturing van ons leveranciersmanagement aangescherpt in lijn met de IV Transitie. We ontwikkelen verder afspraken met leveranciers over de vorming en invulling van partnerschappen. Dit houdt in dat UWV en leveranciers voortdurend hun activiteiten afstemmen om een optimaal gezamenlijk resultaat te bereiken boven het niveau van de contractuele afspraken. Hierbij objectiveren we de efficiency van leveranciers van software. Systematische metingen van kwaliteit en omvang van leveringen vormen daarbij steeds vaker het uitgangspunt, in plaats van bestede uren. We hebben in kaart gebracht waar op dit punt nog lacunes zijn; het wegwerken daarvan is voorzien in 2016. Eind 2017 loopt het voor UWV belangrijke contract voor het rekencentrum af. We hebben scenario's opgesteld voor de in dit verband te volgen strategische koers. Daarbij kijkt UWV nadrukkelijk naar de rijksbrede kaders op dit gebied.

In maart 2015 heeft de Raad van Bestuur besloten tot maatregelen om betere ramingen te kunnen maken van projecten met een hoog ICT-gehalte. In overleg met het ministerie van SZW is besloten dat we voortaan in een veel vroeger stadium – voorafgaand aan de officiële uitvoeringstoets – kijken naar ICT-aspecten van nieuw beleid. Ook communiceren we duidelijker de onzekerheden van de ramingen, die we aan de hand van objectieve criteria opstellen.

Versterken samenwerking met externe organisaties

Binnen de Rijksoverheid is steeds meer sprake van gedeelde principes en kaders voor de vormgeving, besturing en beheersing van ICT. Samenwerking met andere grote uitvoerders zoals de Belastingdienst is vanzelfsprekend. Naast samenwerking op concrete voorzieningen en processen is er ook aandacht voor strategische samenwerking op de langere termijn. Het gaat dan bijvoorbeeld om informatiebeveiliging en het gezamenlijk inkopen van voorzieningen die doorgaans via langlopende contracten worden verworven.

UWV participeert, samen met vijftien andere organisaties in de overheidssector, in de Manifestgroep. Gemeenschappelijke kenmerken voor deze organisaties zijn dat zij direct contact hebben met burgers en bedrijven en dat zij verantwoordelijk zijn voor een groot deel van de overheidsdata en datastromen. De deelnemers streven gezamenlijk naar een zorgvuldige, efficiënte, betrouwbare en transparante uitvoering en inrichting van gegevensmanagement en gegevensstromen. In 2015 is veel aandacht gegeven aan de kabinetsvoornemens voor de generieke digitale infrastructuur.

7.3. Informatiebeveiliging en privacy

De steeds verdergaande en snellere technische ontwikkeling van gegevensdragers, het streven van overheden en bedrijven om de dienstverlening steeds meer online in te richten en de tendens om meer en meer geautoriseerde databases aan elkaar te verbinden leiden tot een forse toename van het gegevensverkeer en de grote afhankelijkheid daarvan. De aard van de gegevens (veelal persoonsgegevens) en het toenemend aantal (hack)incidenten, met digitale aanvallen op gegevensdragers en incidenten met gegevenslekken, onderstrepen de noodzaak van adequate

gegevensbescherming. Burgers moeten erop kunnen vertrouwen dat de overheid en dus ook UWV zorgvuldig met hun persoonsgegevens omgaat. Informatiebeveiliging en privacy (IB&P) krijgen om deze redenen veel aandacht binnen UWV.

Implementatie VIR/BIR

We willen op het gebied van informatiebeveiliging invulling geven aan het gedachtegoed dat is vastgelegd in het Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst (VIR) en het normenkader van de BIR (Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst). We hebben eerst geïnventariseerd aan welke normen van de BIR UWV nu nog niet voldoet. Daarna is bepaald wat voor UWV de belangrijkste risico's zijn op het terrein van informatiebeveiliging en privacy:

- veilige digitale dienstverlening aan de klant, met name via de internetportalen van UWV;
- veilige gegevensuitwisseling en -deling met andere partijen, zoals gemeenten;
- adequate interne organisatie (toegang tot systemen, gedrag van medewerkers);
- implementatie van risicogestuurd beleid per proces/systeem (zoals de uitvoering van risicoanalyses, de omgang met testdata, het stellen van niet-functionele requirements, de logging en monitoring, de omgang met herstelsoftware en nieuwere versies, en de opslag en het gebruik van informatie in gedeelde domeinen).

Voor de punten waarop we nog niet voldoen aan de normen en voor zover die binnen de vier genoemde risico's liggen, is eind 2015 in verbeterplannen per divisie/directie vastgelegd welke maatregelen in 2016 getroffen zullen worden om de IB&P-risico's te beperken. We monitoren de uitvoering van deze maatregelen in de reguliere planning- en controlcyclus van UWV.

DigiD/Logius

Klanten van UWV kunnen met DigiD inloggen in web-applicaties van UWV zoals de Werkmap en de Mijn UWV-omgeving. Jaarlijks voert UWV voor de webapplicaties met een DigiD-aansluiting beveiligingsassessments uit om te bepalen in hoeverre ze voldoen aan de door Logius vastgestelde normen voor adequate beveiliging. UWV voldoet voor één van de drie aansluitingen niet aan een gestelde norm. Hiervoor is bij Logius een verbeterplan ingediend. Daarin kondigen we maatregelen aan die ervoor moeten zorgen dat we in het tweede kwartaal van 2016 wel aan de normen voldoen.

Om nieuwe kwetsbaarheden te voorkomen worden webapplicaties sinds 2015 getoetst aan de normen voor secure software development, een algemeen erkende standaard voor de overheid.

Governance

Gegevensbescherming is een integraal en onlosmakelijk onderdeel van de bedrijfsvoering en dienstverlening van UWV. In april 2015 is de coalitie IB&P ingericht. Daarin zijn de verschillende UWV-disciplines op strategisch, tactisch en operationeel niveau vertegenwoordigd. De coalitie heeft tot taak het informatie-beveiligingsbeleid en het privacybeleid richting te geven en de aansluiting tussen beleid, projecten en uitvoering te borgen.

De afgelopen jaren is met een projectmatige aanpak veel energie gestoken in het op niveau krijgen van de informatiebeveiliging. Deze projecten zijn in 2015 afgerond. De bedrijfsonderdelen zijn verantwoordelijk voor het signaleren van belangrijke IB&P-risico's en het treffen van maatregelen om deze aan te pakken, op basis van de vastgestelde verbeterplannen.

Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet

UWV werkt intensief mee aan het ketenbrede programma Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet (BVGS). In de eerste fase zijn in SUWI-verband vooral acties geformuleerd om de beveiliging bij gemeenten beter te regelen. Tijdens de tweede fase, die na de zomer van 2015 is ingegaan, zet ook UWV als Suwinet-gebruiker stappen om onder meer de inrichting van een fijnmaziger autorisatiestructuur voor te bereiden, signaleringmodellen op te zetten en tot een volledig geautomatiseerde autorisatie voor de Suwinet-systemen te komen. Dit moet in 2016 leiden tot concrete acties voor verdere verbetering van processen en/of systemen, zodat aan alle doelstellingen van het programma wordt voldaan. Ook onderzoeken we of het mogelijk is om Suwinet-systemen te koppelen aan het UWV Security Operational Center (USOC). Bij een positieve uitkomst wordt dit in de loop van 2016 ingeregeld.

Onderzoek Autoriteit Persoonsgegevens

De Autoriteit Persoonsgegevens (voorheen het College bescherming persoonsgegevens CBP) en de Inspectie SZW hebben in 2014 en 2015 onderzoek gedaan naar de naleving van de eisen die de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp) en de SUWI wet- en regelgeving stellen op het punt van de gegevensuitwisseling binnen het domein van werk en inkomen en aan niet-SUWI-partijen. Onderzocht is of een aantal beveiligingsaspecten voldoet aan het Aansluitprotocol en overige kaders in de Regeling SUWI. Het gaat onder andere om de toekenning van autorisaties, en overeenkomsten van UWV als bronhouder met nationale niet-SUWI-partijen en met het Department of Social Protection in Ierland. Naar aanleiding van de bevindingen is een aantal overeenkomsten aangepast, met extra aandacht voor afspraken over de informatieplicht, het autorisatiebeheer en de bewaartermijnen. Er is een verbeterde incidentenprocedure vastgesteld en er zijn strikte regels geformuleerd voor de procedures waaraan afnemers zich moeten houden als ze binnen hun eigen

organisatie medewerkers toegang verlenen tot van UWV ontvangen persoonsgegevens. Verder hebben de Suwinet-partijen het programmaplan Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet opgesteld en de eerste voorbereidingen voor uitvoering daarvan getroffen (zie ook paragraaf 4.2. Gegevensaanleveringen en inzage in gegevens).

De Autoriteit Persoonsgegevens is, op basis van de door UWV genomen acties, van oordeel dat er inmiddels voor de meeste van de genoemde punten geen aanleiding meer is om een zogeheten last onder dwangsom op te leggen. Wel vraagt de Autoriteit nog om aanvullende acties voor Suwinet-Inlezen. Het gaat dan met name om logging, rapportage, controle en verantwoording hierover door de afnemers van Suwinet-Inlezen. We houden de Autoriteit op de hoogte over de verdere voortgang op dit punt.

Autorisatiebeheer

Mede op verzoek van het ministerie van SZW is de afgelopen jaren extra ingezet op het verbeteren van autorisatiebeheer. Het project Sluitend autorisatiebeheer heeft voor circa 340 applicaties het autorisatiebeheer in beeld gebracht. Van een deel van deze systemen is het beheer van autorisaties inmiddels geheel geautomatiseerd. Voor een groot deel van de (oudere) systemen is het automatisch beheren van autorisaties om technische of financiële redenen echter niet goed mogelijk.

Het project heeft er onder andere voor gezorgd dat in 2015 de controleprocessen op de handmatige autorisaties zijn beschreven; bovendien is een dashboard voor het centraal sturen en bewaken van het autorisatiebeheerproces in gebruikgenomen. Er zijn quality assurance reviews uitgevoerd bij alle organisatieonderdelen van UWV, waarmee de voortgang van de borging van het sluitende autorisatiebeheer is geverifieerd. Eind 2015 waren 107 als risicovol aangemerkte applicaties aangesloten op het autorisatiebeheersysteem (ABS) en het verschillenanalysesysteem (CPUA). De resterende drie risicovolle applicaties, waarvan er twee deel uitmaken van het Excasso-betaalsysteem, worden in 2016 aangesloten. Eind 2015 waren de autorisatieverschillen van alle als risicovol gedefinieerde applicaties (op de genoemde drie na) afdoende verklaard of opgelost; het project is beëindigd.

Meldplicht datalekken

Op 1 januari 2016 is de meldplicht datalekken in werking getreden. Overheidsinstellingen en bedrijven zijn sindsdien verplicht om ernstige datalekken binnen twee dagen te melden aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Ook is het in bepaalde gevallen een plicht om betrokkenen (klanten, medewerkers) te informeren. Met deze meldplicht wil de overheid de gevolgen van datalekken voor de betrokkenen zo veel mogelijk beperken en een bijdrage leveren aan het behoud en herstel van vertrouwen in de omgang met persoonsgegevens.
Ter voorbereiding op de meldplicht heeft UWV in 2015 de (organisatorische) impact van de meldplicht onderzocht, een procesbeschrijving melding datalekken opgesteld, de aanpassing van beveiligings- en bewerkersovereenkomsten met (ICT-)leveranciers in gang gezet en voor medewerkers van UWV een meldpunt datalekken ingesteld. Ook in 2016 zullen nog activiteiten nodig zijn om UWV – verder – voor te bereiden op het kunnen uitvoeren van de meldplicht.

7.4. Betrouwbaarheid niet financiële informatievoorziening

Het SUWI-normenkader niet-financiële informatie heeft tot doel vast te stellen of de niet-financiële informatie in de verantwoording naar het ministerie van SZW op ordelijke, deugdelijke en controleerbare wijze tot stand komt. De inrichting van de informatievoorziening moet voldoen aan de gestelde (minimum)eisen. Het normenkader dient als maatstaf bij het jaarlijkse onderzoek naar de betrouwbare totstandkoming van de niet-financiële informatie. Het geldt voor de prestatie-indicatoren uit dit jaarverslag en voor de zogenoemde VB (verantwoord begroten)-informatie die wij aan het ministerie leveren voor de verantwoording in het eigen jaarverslag van het ministerie over 2015.

We hebben, evenals in voorgaande jaren, een monitor opgesteld om de voortgang te bewaken van de voor 2015 benoemde verbetermaatregelen, gericht op een hogere betrouwbaarheid van het totstandkomingproces van de niet-financiële informatie. Deze verbetermaatregelen zijn voor het grootste deel in 2015 gerealiseerd, een enkele loopt in 2016 nog door. De maatregelen hebben er onder andere voor gezorgd dat de in het Datawarehouse geautomatiseerde gezamenlijke districtsrapportage in productie is genomen en dat het bijbehorende uniforme handboek KPI aan de staande organisatie is overgedragen. Hierin zijn alle definities van onze externe kritieke prestatie-indicatoren (KPI's) opgenomen. Dit geldt ook voor een deel van de definities VB-informatie. Het opnemen van alle definities VB-informatie loopt in 2016 door.

Op basis van onderzoek concluderen wij dat de totstandkoming van de prestatie-indicatoren en de VB-informatie voor 2015 voldoet aan de eisen die het SUWI-normenkader stelt. Wel wordt als aanbeveling meegegeven om met betrekking tot de KPI 'Percentage gegevensleveringen uit polisadministratie conform overeenkomst' aandacht te besteden aan de documentatie zoals procesbeschrijvingen en werkinstructies en aan de implementatie van die instructies.

7.5. Huisvesting

Tabel: Huisvesting

	31-12-2015	31-12-2014
Aantal panden in portefeuille	94	109
Aantal vierkante meters	389.600	436.100

Omdat we de afgelopen jaren vanwege de toegenomen werkloosheid meer mensen nodig hadden, hebben we de huur van enkele panden verlengd en huren we meer vierkante meters dan voorzien in het meerjarenhuisvestingplan 2014–2018. Eind 2015 waren we gevestigd in 94 panden. In 2015 zijn 24 panden afgestoten en 9 nieuwe panden gehuurd.

UWV onderhoudt goede contacten met het Rijksvastgoedbedrijf en andere publieke organisaties, om in voorkomende gevallen vraag en aanbod in het publieke domein op elkaar af te stemmen, en leegstand te voorkomen. Met de Sociale Verzekeringsbank (SVB) is een intentieverklaring getekend om zo mogelijk vierkante meters in SVB-panden af te nemen, indien UWV ruimte nodig heeft. In 2015 hebben we al twee huurovereenkomsten met de SVB als verhuurder afgesloten voor in totaal ca. 6.400 m^2 voor een nieuw frontoffice in Nijmegen en een backoffice in Breda.
Ook huren we ruimtes bij gemeenten. In 2015 zijn huurovereenkomsten getekend met de gemeenten Alkmaar, Roermond en Tiel. Met de gemeenten Zaandam en Enschede werken we nog aan definitieve huurovereenkomsten.
Het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ) ondersteunen we bij zijn huisvesting. We zetten tijdelijk twee projectleiders in om te helpen bij de (her)inrichting en sluiting van CIZ-vestigingen. Verder zijn we overeengekomen dat het CIZ gebruik gaat maken van de spreekuurvoorzieningen op onze locaties.

7.6. Risicobeheersing

Risicobeheersing is een integraal onderdeel van onze managementcyclus. Naast de dagelijkse sturing op en beheersing van risico's die gepaard gaan met operationele uitvoering, is het beheersen van risico's die voortvloeien uit de UWV-brede prioriteiten een expliciet onderdeel van onze planning- en controlcyclus. Hiervoor gebruiken we een aantal specifiek op risicomanagement geënte overleggen en instrumenten. Divisies en directies voeren periodiek assessments uit en nemen beheersmaatregelen om de risico's weg te nemen, te beheersen of te reduceren. Daarnaast evalueren we de kritieke bedrijfsprocessen. De bevindingen worden teruggelegd in de uitvoering; het effect van de genomen beheersmaatregelen volgen we in de maandrapportages.

In deze paragraaf geven we een overzicht van de risico's in relatie tot het UWV Jaarplan 2015. Daarnaast hebben wij actuele risico's met betrekking tot de Wwz opgenomen.

Wet- en regelgeving

De ingrijpende wijzigingen als gevolg van wet- en regelgeving, in combinatie met de taakstellingen op het budget en de noodzaak om de stabiliteit van de ICT te verbeteren, beperken de ruimte voor andere wijzigingen in de organisatie. De afgelopen maanden stonden in het teken van het prioriteringsproces voor de projectportfolio 2016. Door de beperkte financiële middelen is er in 2016 relatief weinig ruimte voor innovatie van het ICT-landschap op de thema's e-werken, e-dienstverlening en gegevenshuishouding. Eind december 2015 is de projectportfolio 2016 vastgesteld. Per thema wordt een applicatieroadmap uitgewerkt die voor de komende twee jaar inzicht moet bieden in aard en volgorde van de uit te voeren projecten.

De nieuwe wijze van inkomstenverrekening en de gewijzigde betalingsdatum van WW-uitkeringen als gevolg van de Wwz kunnen een negatieve invloed hebben op de klanttevredenheid. Per 1 juli is de Wwz in werking getreden. Wij wijzen nieuwe WW'ers op allerlei manieren op de nieuwe regels. De verwerking van de inkomstenopgaven verloopt over het algemeen goed. Door een grote verstoring in de Mijn UWV-omgeving begin december konden klanten hun inkomsten niet doorgeven. Toch hebben we ervoor gezorgd dat vrijwel alle WW'ers op 14 december hun uitkering hadden ontvangen. De tevredenheid van WW'ers is afgenomen; dit heeft een nadelig effect op het algehele klanttevredenheidscijfer. Aandachtspunt blijft dat het structurele budget van UWV voor projecten (€ 50 miljoen) onvoldoende is om te werken aan zowel de continuïteit en stabiliteit van de ICT-systemen als aan het doorontwikkelen van functionaliteiten die vooral voor de klant van belang zijn.

UWV voert sinds 1 juli 2015 de Beoordeling arbeidsvermogen uit. Doordat ook een expliciete claimbeoordeling Wajong 2015 kan worden aangevraagd, bestaat het risico van dubbele beoordelingen. Per 1 juli heeft UWV een nieuw aanvraagproces geïmplementeerd voor de beoordeling van het arbeidsvermogen. Zowel burgers als gemeenten kunnen nu een aanvraag doen. Het idee is dat de burger via één aanvraag één keer voor alle doeleinden beoordeeld wordt op zijn arbeidsvermogen. Aan het begin van het proces bepalen we met een multidisciplinaire intake de claimbeoordelingsroute: Wajong 2015 of indicatiestelling banenafspraak. Dit selectieproces is niet 100% perfect en kan leiden tot dubbele beoordelingen. Daarnaast hebben burgers het wettelijk recht om expliciet een claimbeoordeling Wajong 2015 aan te vragen. Ook dat kan leiden tot dubbele beoordelingen.

Strategie

UWV moet de komende jaren doordat contracten aflopen een aantal grote aanbestedingen doen. Dit brengt grote risico's met zich mee voor de continuïteit van de bedrijfsvoering en daarmee ook het gevaar van budgetoverschrijding

of onrechtmatige inkoop. Bij aanbestedingen staat de continuïteit van de dienstverlening voorop. Om deze niet in gevaar te brengen, is bij wisseling van leverancier vaak een forse transitieperiode nodig, met name bij aanbestedingen die primaire processen en systemen raken. Naast forse implementatiekosten is er dan sprake van langdurige dubbele kosten gedurende de transitieperiode (voor zowel de oude als de nieuwe leverancier). Bij de aanbestedingen zal daarom steeds op strategisch niveau een afweging moeten worden gemaakt tussen het beperken van de onrechtmatigheid en aanzienlijke transitiekosten óf hogere onrechtmatigheid en lagere kosten. Hierover spreken we regelmatig met het ministerie van SZW.

Financiële positie

UWV moet voor de periode 2016–2018 een besparing realiseren van € 88 miljoen. Hiervoor werken we aan een sluitende set maatregelen met het ministerie van SZW. Inmiddels zijn verschillende maatregelen vanwege nieuwe politieke of beleidsmatige inzichten komen te vervallen. Daardoor is er sprake van een dekkingstekort voor de taakstelling. Met het ministerie van SZW is overeengekomen om de invulling van het dekkingstekort op de taakstelling ook te bekijken in relatie tot een aantal andere lopende financiële dossiers. Begin december 2015 is het beleidsplan Meerjarige Financiële Ontwikkelingen 2016–2021 aan het ministerie van SZW aangeboden. Doelstelling is in maart 2016 een gezamenlijk gedragen set aan maatregelen gereed te hebben ten behoeve van de voorjaarsbesluitvorming van het kabinet.

Operationele activiteiten

Voor klanten met een arbeidsongeschiktheidsuitkering is slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit heeft een negatieve invloed op de klanttevredenheid. De meting van de klanttevredenheid eind 2015 laat zien dat de algehele klanttevredenheid van uitkeringsgerechtigden licht is gedaald van 7,0 naar 6,9. Dit komt onder meer door de relatief lage klanttevredenheid van WGA'ers en Wajongers die volgens UWV mogelijkheden hebben om gedeeltelijk te werken en dat vaak zelf ook willen. Voor hen is echter slechts in beperkte mate dienstverlening beschikbaar bij het vinden van werk. Dit leidt tot teleurstelling in de mogelijkheden die UWV hun daarbij biedt. Binnen de beperkte mogelijkheden die we hebben, proberen we middelen vrij te maken voor de inzet ten behoeve van deze doelgroep (zie paragraaf 2.4).

De online dienstverlening sluit soms niet goed aan op de klantverwachtingen, waardoor de klanttevredenheid onder druk komt te staan. Klanten die moeite hebben met het online kanaal, laten we wennen aan onze online dienstverlening en ondersteunen we bij het gebruik ervan. Klanten die in het geheel niet kunnen omgaan met of geen toegang hebben tot onze online dienstverlening, bieden we alternatieve dienstverlening. Voor beide groepen klanten blijven deze vormen van ondersteuning ook in 2016 beschikbaar.

Door de toegenomen digitalisering en automatisering van onze uitvoering zijn een veilige digitale infrastructuur en veilige voorzieningen van groot belang. De digitalisering heeft bij UWV een grote vlucht genomen. Het beveiligingsniveau van DigiD, waarmee burgers zich digitaal kunnen identificeren, voldoet steeds minder. Het eID-stelsel lijkt hiervoor op de langere termijn perspectief te bieden. Ook het identificatiesysteem voor werkgevers voldoet niet volledig aan de gestelde eisen. Voor werkgevers zal e-herkenning in de toekomst een voor UWV afdoende wijze van identificatie kunnen bieden. Wij zijn betrokken bij de ontwikkeling van beide stelsels. UWV heeft zich gecommitteerd om eind 2015 te voldoen aan de Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst (BIR). De implementatie van de BIR-maatregelen vindt plaats op basis van de bijdrage die ze leveren aan het reduceren van de belangrijkste risico's voor UWV. Over de activiteiten en de bereikte resultaten in dit verband wordt verslag gedaan in paragraaf 7.3 van dit jaarverslag.

Door de digitalisering en automatisering van onze uitvoering is ook onze afhankelijkheid van ICT-systemen en van de externe leveranciers van die systemen groot. We hebben multifunctionele teams opgezet om gerichter en effectiever te communiceren met applicatieleveranciers over met name de stabiliteit en de performance. Verder heeft de invoering van functiepuntenanalyse (FPA) geleid tot een betere (financiële) sturing van leveranciers op het gebied van beheer en ontwikkeling van applicaties. Bij minicompetities nemen we in de nieuwe contracten exitregelingen op in geval van onvoldoende presteren van de leverancier.

Sociale partners hebben afgesproken de komende jaren een groot aantal mensen met een arbeidsbeperking aan een baan te helpen. Risico is dat de voor de doelgroep beschikbaar gestelde banen onvoldoende aansluiten bij de mogelijkheden van de doelgroep. Onze doelgroep zijn Wajongers (oWajong en nWajong) met arbeidsvermogen. Voor hen zijn vaak speciaal gecreëerde functies nodig, en vrijwel altijd ondersteunende middelen en/of begeleiding op de werkvloer. Met de extra middelen die we hebben gekregen, hebben we het arbeidspotentieel in de oWajong beter in beeld gebracht en de match tussen vraag en aanbod verbeterd. Hierdoor sluiten de beschikbaar gestelde banen meer aan op de mogelijkheden van de doelgroep. De maatregelen worden in 2016 voortgezet.

Doordat moeilijk te voorspellen was hoeveel aanvragen voor een Beoordeling arbeidsvermogen we zouden ontvangen, is er onzekerheid over de benodigde capaciteit aan verzekeringsartsen. Om te kunnen voldoen aan de verwachte capaciteitsbehoefte werken wij met een capaciteitsprognosemodel. We houden de capaciteit op peil door (basis)artsen en arbeidsdeskundigen (in opleiding) te werven, door het werk anders te organiseren zodat een hogere productiviteit bewerkstelligd kan worden, en door werk en medewerkers tussen de districten uit te wisselen. Om de beperktere

productiviteit van nieuw geworven verzekeringsartsen tijdens hun opleidingsperiode te kunnen compenseren, hebben we van het ministerie van SZW extra budget gekregen. Daarnaast bespreken we met het ministerie hoe de capaciteit meerjarig geborgd kan worden.

8. Rechtmatigheid en doelmatigheid



UWV wordt gefinancierd uit publieke middelen. Die middelen willen we uiteraard zorgvuldig en verantwoord besteden. Al onze handelingen moeten rechtmatig zijn, in overeenstemming met de geldende regels en besluiten. We meten de rechtmatigheid van alle uitkeringslasten (de financiële rechtmatigheid) en ook die van alle inkopen voor onze bedrijfsvoering. Daarnaast letten we er scherp op dat al onze inspanningen en uitgaven daadwerkelijk bijdragen aan de realisatie van onze doelen, en dat de kosten in verhouding staan tot de opbrengsten. UWV is een doelmatige uitvoerder. De uitvoeringskosten (het bedrag dat we uitgeven aan onder meer personeel, huisvesting en automatisering) zijn relatief laag ten opzichte van de totale lasten van UWV.

8.1. Rechtmatigheid

De totale UWV-brede rechtmatigheid is de som van de financiële rechtmatigheid en de rechtmatigheid van de aanbestedingen. Deze komt uit op 99,3%. Hiermee voldoen we aan de afgesproken norm van 99%.

Financiële rechtmatigheid

In het kader van de rechtmatigheid worden afwijkingen gekwantificeerd en afzonderlijk gewogen en weergegeven. We maken daarbij onderscheid tussen financiële fouten en onzekerheden, waarover afzonderlijk verantwoording moet worden afgelegd indien deze in het verslagjaar (1 oktober tot 1 oktober) zijn geconstateerd. Bij een financiële fout kunnen we vaststellen wat de fout is en wat het financiële gevolg is. Bij een onzekerheid hebben we onvoldoende controlemiddelen om vast te stellen of iets goed of fout is.

Het percentage financiële fouten in de uitkeringslasten over het verslagjaar 2015 bedraagt 0,4%. Dit is het gewogen UWV-percentage over alle wetten. Het percentage onzekerheden bedraagt 0,0%. Met een rechtmatigheid van 99,6% voldoet UWV aan de rechtmatigheidsnorm voor uitkeringen van 99%. In onderstaande tabel zijn de percentages financiële fouten en onzekerheden voor de verschillende wetten weergegeven.

Tabel: Financiële onrechtmatigheid verslagjaar 2015

In procenten	Financiële fouten		Onzekerheden	
	2015	2014	2015	2014
Wajong	0,5	0,0	0,0	0,0
WAO	0,0	0,0	0,0	0,0
WAZ	0,0	0,0	0,0	0,0
Wazo	0,3	0,8	0,0	0,0
WIA	0,0	0,4	0,0	0,0
WW	0,6	1,2	0,0	0,0
ZW	1,5	3,1	0,0	0,0
TW	1,6	1,7	0,0	0,0
BIA	0,8	0,0	5,3	0,0
IOW	2,3	1,3	0,0	0,0
Totaal	**0,4**	**0,8**	**0,0**	**0,0**

Toelichting op de tabel:

- Het UWV-brede percentage financiële fouten is ten opzichte van verslagjaar 2014 met de helft gedaald.
- Op wetniveau springt de daling bij de WW en de Ziektewet in het oog. Beide foutpercentages zijn gehalveerd ten opzichte van 2014. De daling van het foutpercentage WW werkt, gezien de grote omvang van de WW-uitkeringsmassa, sterk door in het UWV cijfer.
- Ook bij de Wazo, de WIA en de Toeslagenwet daalt het foutpercentage.
  - Bij de Wazo neemt de kans op een onjuiste dagloonberekening af door de daling van het aantal handmatige dagloonberekeningen.
  - De daling van het WIA-cijfer is een gevolg van de verbeterde registratie in de toerekening van fouten naar wet. Hierdoor worden voorzieningen niet meer uitsluitend onder de WIA verantwoord, maar bijvoorbeeld ook onder de Wajong. Deze verschuiving van foutpercentages voor voorzieningen leidt tot een daling van het WIA-cijfer en een stijging van het Wajong-cijfer
- Fouten die werden geconstateerd bij de controle van de WAO leiden na afronding niet tot een foutpercentage; bij de controle van de WAZ werden geen fouten geconstateerd. Bij deze wetten stromen geen klanten meer in, waardoor er geen claimfouten met een ontstaansdatum in het verslagjaar voorkomen. Wel kunnen nog steeds fouten optreden tijdens continuering of bij een herziening van een uitkering.
- De foutpercentages van de BIA en de IOW zijn gestegen. Op het UWV-cijfer heeft dit echter nauwelijks invloed.
- Net zoals in 2014 resteert er (na afronding) op UWV-niveau geen percentage onzekerheid.

Rechtmatigheid aanbestedingen

UWV hanteert de regels van de Aanbestedingswet 2012. Afwijkingen van deze regels worden gemotiveerd voorgelegd aan de Raad van Bestuur. Deze verleent een akkoord als de afwijking noodzakelijk is voor een ongestoorde dienstverlening aan de klant. Want die staat voor UWV voorop. Soms levert een te strikte keuze voor rechtmatigheid forse risico's op in financieel opzicht en voor de continuïteit van onze dienstverlening aan de klant. Dan nemen we bewust het besluit om geen nieuwe aanbesteding te starten, of om daar langer de tijd voor te nemen om zo een zorgvuldige overgang naar een nieuwe leverancier te borgen. Zo hebben we de komende jaren te maken met een aantal grote aanbestedingen, zoals die voor een nieuw rekencentrum, voor nieuwe applicatieleveranciers (voor online dienstverlening) en voor backoffice-applicaties. Aanbestedingen voor het ICT-landschap en de daaruit voortkomende migratietrajecten leggen een zeer grote druk op de verandercapaciteit van UWV. We kiezen er daarom voor aanbestedingen te doen op momenten die logisch samenhangen met de verdere ontwikkeling van applicaties binnen ons ICT-landschap. Op deze wijze leveren aanbestedingen een strategische bijdrage aan de langetermijncontinuïteit en stabiliteit van onze dienstverlening, en voorkomen we kapitaalvernietiging en capaciteitsverspilling door migraties die

louter zijn ingegeven door aflopende contracten. We zijn met het ministerie van SZW in gesprek om de juiste balans te vinden tussen bedrijfsrisico's, rechtmatigheid, migratiekosten, verandercapaciteit en tempo.

Uiteraard werken we er voortdurend aan om onrechtmatigheid te beperken. Zo hebben we in 2015 onrechtmatige contracten die zonder of met gering juridisch risico en zonder gevaar voor de bedrijfscontinuïteit konden worden beëindigd, deels ontbonden en deels vervangen door nieuwe aanbestedingen. Verder hebben we onderzoek gedaan naar de oorzaken van de bestaande onrechtmatigheid. Op basis van deze analyse is een plan van aanpak opgesteld met maatregelen om de onrechtmatigheid terug te dringen. De effecten worden pas in de volgende jaren zichtbaar.

Conform de wettelijke regels betrekken we bij de berekening van onrechtmatigheid de totale kosten over de periode van onrechtmatigheid in het jaar van de onrechtmatige handeling. Het absolute bedrag aan onrechtmatigheid in een verslagjaar is daardoor onder andere afhankelijk van het aantal contractmutaties en afgeronde aanbestedingstrajecten in dat verslagjaar. Over 2015 hebben wij een onrechtmatigheid van inkopen of uitgaven vastgesteld van € 77,8 miljoen. Dit betreft de eind 2015 kwantificeerbare onrechtmatigheid. Hiervan is € 56,3 miljoen goedgekeurd door de Raad van Bestuur om een ongestoorde bedrijfsvoering te kunnen garanderen.

Beleid misbruik en oneigenlijk gebruik

UWV is van mening dat over het verslagjaar 2015 sprake is van een toereikend beleid omtrent de beheersing van het misbruikrisico van door UWV verstrekte uitkeringen en subsidies.

8.2. Doelmatigheid

Tabel: Resultaat 2015 op hoofdlijnen

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Verschil	%
Reguliere uitvoeringskosten	1.636,6	1.696,0	-59,4	-3,5%
Projectkosten	119,0	127,8	-8,8	-6,9%
Frictiekosten	24,0	19,0	5,0	26,5%
Totaal uitvoeringskosten	**1.779,6**	**1.842,8**	**-63,2**	**-3,4%**

UWV heeft van het budget voor de uitvoeringskosten 2015 per saldo in totaal € 63,2 miljoen overgehouden. Hiervan heeft € 59,4 miljoen betrekking op de kosten voor de reguliere bedrijfsvoering.

Wij sturen bewust op een onderschrijding van de begroting. Al in de begroting 2015 hebben wij € 30 miljoen apart gezet om aan het einde van het jaar te kunnen toevoegen aan de egalisatiereserve. Deze ruimte is ontstaan doordat wij ervoor hebben gekozen om voor de hogere klantvolumes WW alleen de directe capaciteit op te schalen. De stafondersteuning en indirecte kosten houden wij zoveel mogelijk constant.

Daarnaast is er sprake van volume-effecten van per saldo circa € 71 miljoen. Oorzaak is dat in augustus 2014 het UWV-budget, op basis van de toen geldende inzichten van het Centraal Planbureau over de te verwachten klantvolumes, te hoog is vastgesteld. Als we deze volumeverschillen vermenigvuldigen met de daarbij horende tarieven, dan komen we uit op een bedrag van € 71 miljoen teveel gebudgetteerd geld. Dit positieve effect wordt voor een belangrijk deel teniet gedaan door andere verschillen van per saldo € 41 miljoen. Het gaat dan met name om hogere kosten voor de capaciteit aan verzekeringsartsen en gerelateerde functies die in 2015 niet zijn afgeschaald in verband met de in 2016 te verwachten hoeveelheid werk. Verzekeringsartsen zijn schaars en de capaciteit is moeilijk op korte termijn op te schalen. Capaciteit aan verzekeringsartsen die in 2015 niet nodig was voor de aanpak van knelpunten bij de invoering van de Participatiewet is ingezet voor extra herbeoordelingen.

Het resultaat over 2015 is toegevoegd aan de egalisatiereserve.

De begroting 2015 is opgebouwd via de 'cost accounting'-methodiek. Die maakt de relatie inzichtelijk tussen de te leveren productie en de hiervoor benodigde financiële middelen. Het begrotingsresultaat over 2015 is als volgt:

Tabel: Begrotingsresultaat UWV

Bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Verschil	%
1. Claimbeoordeling				
1.1 Toekennen-afwijzen claim	485,7	517,5	-31,8	-6,1%
1.2 Continueren	438,7	431,3	7,4	1,7%
1.3 Handhaving	128,8	139,5	-10,7	-7,7%
	1.053,2	**1.088,3**	**-35,1**	**-3,2%**
2. Preventie & dienstverlening				
2.1 Preventie	15,4	19,1	-3,7	-19,4%
2.2 Dienstverlening werkzoekenden	282,2	288,5	-6,3	-2,2%
	297,6	**307,6**	**-10,0**	**-3,2%**
3. Registratie arbeidsverhoudingen				
3.1 Gegevensverkeer arbeidsverhoudingen	37,0	38,8	-1,8	-4,7%
3.2 Werkgeversdienstverlening	81,0	89,1	-8,1	-9,1%
	118,0	**127,9**	**-10,0**	**-7,8%**
4. Inkomensverzorging				
4.1 Betalingen	73,3	77,8	-4,4	-5,7%
	73,3	**77,8**	**-4,4**	**-5,7%**
5. Informatievoorziening				
5.1 Informatievoorziening	94,4	94,4	0,0	0,0%
	94,4	**94,4**	**0,0**	**0,0%**
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.636,6**	**1.696,0**	**-59,4**	**-3,5%**
Vernieuwing, Investerings- en Frictiebudget	86,2	97,8	-11,6	-11,9%
Invoering Wet- en regelgeving	32,8	30,0	2,8	9,4%
Totaal projectkosten	**119,0**	**127,8**	**-8,8**	**-6,9%**
Frictiekosten sociaal plan	21,3	17,0	4,3	25,4%
Frictiekosten huisvesting en werkplekken	2,7	2,0	0,7	35,7%
Totaal frictiekosten	**24,0**	**19,0**	**5,0**	**26,5%**
Totaal (voor mutaties fondsen en reserveringen)	**1.779,6**	**1.842,8**	**-63,2**	**-3,4%**
Onttrekking aan bestemmingsfonds frictiekosten	-50,0	-50,0	0,0	0,0%
Onttrekking aan egalisatiereserve	-10,4	-	-10,4	-
Toevoeging aan egalisatiereserve	73,6	-	73,6	-
Totaal (na mutaties fondsen en reserveringen)	**1.792,8**	**1.792,8**	**0,0**	**0,0%**

De opgenomen jaarbegroting 2015 voor de uitvoeringskosten bedraagt € 1.842,8 miljoen. Naast het door het ministerie van SZW toegekende budget van € 1.841,2 miljoen ontvangt UWV van het ministerie van Onderwijs, Cultuur & Wetenschap (OCW) € 1,6 miljoen voor de onderwijsvoorzieningen.

Hierna gaan wij in op de te onderscheiden posten van het totale begrotingsresultaat van € 63,2 miljoen (3,4%).

Uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening

De gerealiseerde reguliere kosten zijn afgenomen van € 1.686,5 miljoen in 2014 naar € 1.636,6 miljoen in 2015, een afname van 3,0%. Over 2015 is een budgetonderschrijding van € 59,4 miljoen gerealiseerd (3,5%).
Hieronder volgt een nadere toelichting op basis van de 'cost accounting' methodiek.

- *Claimbeoordeling:* er waren minder claimbeoordelingen Wajong, WIA en WW, minder faillissementen en meer eerstejaars Ziektewetbeoordelingen dan verwacht. Bij de continueringen was er sprake van meer herbeoordelingen WIA, meer begeleiding bij langdurig ziekteverzuim en minder continueringen WW. De handhavingsafdoeningen lagen onder het niveau van de begroting.
- *Preventie & dienstverlening:* de kosten liggen onder het verwachte niveau door minder activiteiten herindicatie Wsw.
- *Registratie arbeidsverhoudingen:* er waren minder activiteiten dan verwacht bij de juridische dienstverlening aan werkgevers rond ontslagvergunningen en tewerkstellingsvergunningen.
- *Inkomensverzorging:* er waren minder activiteiten bestandsbeheer dan verwacht.
- *Informatievoorziening:* het aantal activiteiten in het kader van de telefonische klantcontacten was gelijk aan het aantal dat was voorzien in de begroting.

Projectkosten

De uitputting van de projectkosten is per saldo € 8,8 miljoen lager dan begroot. De overschrijding op de projecten Wet- en regelgeving wordt gefinancierd uit de egalisatiereserve.

Frictiekosten

De frictiekosten Sociaal Plan bedragen € 21,3 miljoen. De frictiekosten Sociaal Plan bestaan – naast de kosten van de mobiliteitscentra – met name uit de dotatie aan de voorziening kosten sociaal plan. Deze frictiekosten ontstaan op het moment dat medewerkers boventallig worden verklaard. Dan wordt een voorziening getroffen waaruit de uitgaven voor boventalligen worden betaald. Deze frictiekosten hebben daarom geen relatie met de actuele uitgaven die UWV thans op grond van het sociaal plan verricht.

De frictiekosten huisvesting bedragen € 2,7 miljoen. De leegstand wordt berekend op basis van het gemiddelde aantal vierkante meters 100% leegstand, en leegstand als gevolg van het inrichten en opleveren van panden. Voor de berekening van de frictiekosten hanteren we een vierkantemetertarief waarbij geabstraheerd wordt van de facilitaire kosten met uitzondering van de kosten van beveiliging.

Volgens de definitie van de Rijksgebouwendienst is sprake van leegstand bij fysiek leegstaande verhuurbare ruimten. Ultimo 2015 staan drie panden van UWV voor 100% leeg: Verheeskade 187 in Den Haag (768 m^2, einddatum 31-01-2016), de Vesting 11-12 in Steenwijk (488 m^2) en Churchillstraat 69 in Barneveld (1.163 m^2).
UWV bekijkt hiervoor de mogelijkheden van onderverhuur of afkoop.

Fondsen en reserveringen

Uit het bestemmingsfonds frictiekosten is een bedrag van € 50,0 miljoen vrijgegeven voor 2015. Dit bedrag is geheel besteed aan de projectportfolio.

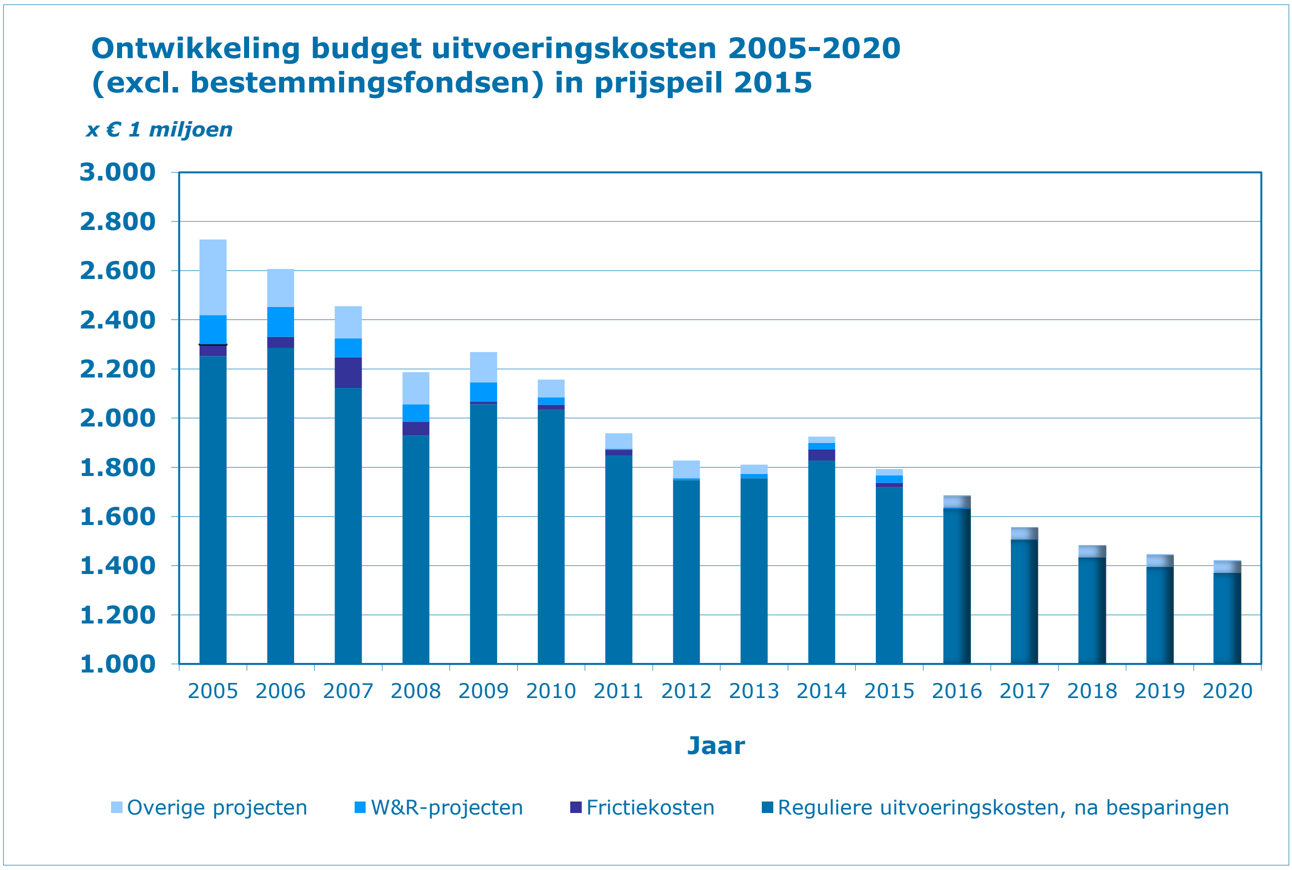
In de kostenrealisatie over 2015 is een bedrag van € 10,4 miljoen opgenomen waarvoor geen budget is toegekend. Deze kosten worden gedekt uit de egalisatiereserve die eind 2014 is gevormd. De onderverdeling hiervan is als volgt:
- reguliere kosten € 6,2 miljoen;
- projecten wet- en regelgeving € 4,2 miljoen.

Het totale begrotingsresultaat over 2015 bedraagt € 63,2 miljoen. Na de onttrekkingen aan het bestemmingsfonds frictiekosten en de egalisatiereserve resteert een bedrag van € 73,6 miljoen dat kan worden toegevoegd aan de egalisatiereserve.

Meerjarige financiële ontwikkeling

Het budget voor de uitvoeringskosten is de afgelopen tien jaar met circa € 1 miljard afgenomen, van € 2,7 miljard in 2005 naar € 1,7 miljard in 2015. Deze cijfers zijn herrekend naar prijspeil 2015. In de komende jaren zal het budget verder afnemen tot circa € 1,5 miljard.

Vanwege deze forse bezuinigingen hebben we een structurele vermindering van personeel en van het aantal vestigingen moeten doorvoeren en onze dienstverlening opnieuw moeten vormgeven. We zijn versneld overgestapt van face-to-facedienstverlening op online dienstverlening aan werkzoekenden. Eind 2015 hebben we dit programma Redesign afgerond. Tegelijkertijd hebben we de afgelopen jaren extra middelen gekregen van het ministerie van SZW voor meer face-to-facedienstverlening voor specifieke doelgroepen (zie paragraaf 2.3). Door deze beleidskeuzes had UWV eind 2015 1.200 fte extra in dienst ten opzichte van de in 2011 bepaalde dienstverlening. Tegenover een structurele besparing op de begroting van de divisie UWV Werkbedrijf van € 155 miljoen op jaarbasis stond in 2015 een incidentele uitbreiding van de dienstverlening voor bepaalde groepen met € 84 miljoen.


Ontwikkeling budget uitvoeringskosten 2005-2020
(excl. bestemmingsfondsen) in prijspeil 2015
x € 1 miljoen
3.000
2.800
2.600
2.400
2.200
2.000
1.800
1.600
1.400
1.200
1.000
2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020
Jaar
Overige projecten
W&R-projecten
Frictiekosten
Reguliere uitvoeringskosten, na besparingen

9. Governance



UWV staat volop in de samenleving. Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, samenleving en milieu. Met onze opdrachtgever, het ministerie van SZW, onderhouden we dagelijks contact. We zoeken actief de dialoog met onze stakeholders en met onze medezeggenschap, en delen graag onze kennis met anderen. Onze cliëntenraden zijn onze ogen en oren, en onze gewaardeerde partners.

9.1. Raad van Bestuur

De leden van de Raad van Bestuur worden benoemd door de minister van SZW, telkens voor een periode van vijf jaar. In 2015 was de Raad als volgt samengesteld, met vermelding van de nevenfuncties eind 2015:

De heer mr. drs. B.J. (Bruno) Bruins (1963), voorzitter sinds 1 januari 2012:
- Lid Raad van Toezicht Stichting Lezen & Schrijven
- Lid Algemeen Bestuur NVAO
- Ambassadeur UNICEF Den Haag
- Plaatsvervangend Voorzitter Audit Committee ministerie van Veiligheid en Justitie
- Lid College van Bestuur Nieuwe of Littéraire Sociëteit De Witte Den Haag
- Lid Adviesraad RAI Vereniging
- Lid Raad van Advies Stichting Instituut Gak (q.q.)
- Voorzitter investeringscommissie OV en Spoor, ministerie van Infrastructuur en Milieu

Mevrouw drs. J.P.M. (José) Lazeroms (1964), lid sinds 1 januari 2012:
- Lid Gateway Advies Board
- Lid Raad van Advies OMO Scholengroep Tongerlo
- Lid Program Review Board van het modulaire Executive MBA programma ‘Public & Private’ van Nyenrode Business Universiteit
- Lid van het bestuur van Stichting ICT Uitvoeringsorganisatie (ICTU)
- Lid Audit Committee van het ministerie van Infrastructuur en Milieu

De heer A. (Fred) Paling MBA (1962), lid sinds 1 juli 2010; per 1 juli 2015 heeft de minister van SZW de benoeming voor een periode van vijf jaar verlengd:
- Lid bestuur Stichting Talent Ontwikkeling Sociale Verzekeringen (TOSV)
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging van Arbeidsdeskundigen (NVvA)
- Lid Raad van Advies Nederlandse Vereniging voor Arbeids- en Bedrijfsgeneeskunde (NVAB)
- Lid Raad van Toezicht MEE Rotterdam Rijnmond.

José Lazeroms vervult van 1 februari tot 1 mei 2016 op verzoek van de staatssecretaris van SZW tijdelijk de functie van voorzitter van de Raad van Bestuur van de Sociale Verzekeringsbank.

De Raad van Bestuur stelt de missie, de ambities, de normen en waarden en de strategie van UWV vast. De Raad besluit over de centrale kaders van de bedrijfsvoering, gericht op een klantvriendelijke, doelmatige en rechtmatige uitvoering van de sociale verzekeringswetten. De Raad van Bestuur vergadert wekelijks, de directeuren zijn aanwezig bij de behandeling van voor hen relevante onderwerpen.

In de Groepsraad bespreekt de Raad van Bestuur tweewekelijks met de directeuren de prestaties van UWV, de voortgang van veranderprogramma’s en de voorbereidingen op het gebied van strategie en beleid. Verder zijn er thematische bijeenkomsten met de brede top van het bedrijf.

Eenmaal per maand belegt de Raad van Bestuur een bijeenkomst van één dagdeel waarin de Raad de voortgang van de belangrijkste projecten volgt en waarin ruimte is voor een meer beschouwende, richtinggevende bespreking van actuele en opkomende thema’s.

9.2. Advies- en controleorganen UWV

UWV heeft geen Raad van Toezicht of Raad van Advies.

In- en externe accountant

UWV beschikt over een accountantsdienst met een onafhankelijke positie. De accountantsdienst beoordeelt de interne beheersmaatregelen en de bedrijfsvoering van UWV, inclusief de rechtmatigheid van het handelen van de organisatie. De accountantsdienst legt de resultaten van de onderzoeken voor aan het verantwoordelijke management en aan de Raad van Bestuur. Ieder kwartaal maakt de accountantsdienst een samenvattende rapportage voor de Raad van Bestuur. Voor de minister van SZW controleert de accountantsdienst de jaarrekening van UWV, alsmede de verantwoording over gegevensverwerking en de verantwoording over de beveiliging van elektronische voorzieningen SUWI.

PwC geeft als externe accountant van UWV een verklaring af bij de jaarrekening in de publieksversie van het jaarverslag. De externe accountant rapporteert aan de Raad van Bestuur. De Inspectie SZW is namens de minister toezichthouder op de taakuitvoering door UWV. De Inspectie SZW voert over het verslagjaar 2015 voor het laatst het organisatie- en het verantwoordingsgerichte toezicht uit.

Audit Committee

In overleg met het ministerie van SZW heeft de Raad van Bestuur UWV in 2015 een adviserend Audit Committee opgericht. Sinds juli 2015 adviseert het Audit Committee de Raad van Bestuur over de bedrijfsvoering, het auditbeleid en het risicomanagementbeleid van UWV. Het Audit Committee bestaat uit de heren R.L. van Marion RA en F.L. Haverkamp (externe leden), de heer drs. A.H.Ch. Annink (secretaris-generaal van het ministerie van SZW, waarnemer) en de voorzitter van onze Raad van Bestuur de heer mr. drs. B.J. Bruins (voorzitter). De directeuren van onze Accountantsdienst en Financieel Economische Zaken, en de externe accountant ondersteunen het Audit Committee. Het Audit Committee is in 2015 drie maal bijeen geweest. Onderwerp van gesprek waren onder meer de jaarstukken UWV 2014, het jaarplan UWV 2016, het auditjaarplan 2016 en de planning- en controlcyclus van UWV.

Medezeggenschap

De Ondernemingsraad is voor de Raad van Bestuur een strategische partner bij het opstellen van de toekomstplannen. De relatie tussen bestuurder en de Ondernemingsraad is gebaseerd op een goede, transparante en nauwe samenwerking. De Ondernemingsraad krijgt de wettelijk verplichte informatie en de documenten die de raad nodig heeft om zijn taken juist en correct uit te kunnen voeren. Minimaal één keer per maand vindt het formele overleg plaats. Tussentijds vindt geregeld (informeler) overleg plaats.

De Ondernemingsraad is nauw betrokken bij het opstellen van het personeelsbeleid voor geheel UWV en andere hrm-onderwerpen, zoals het tot stand komen van een langetermijnvisie op personeelsgebied (de strategische personeelsplannen). Ook is de Ondernemingsraad betrokken bij initiatieven zoals het inzetten van managementtrainees, flexibel werken en talentontwikkeling. Er vindt frequent overleg plaats over actuele onderwerpen.

In 2015 zijn 15 advies- en instemmingaanvragen bij de Ondernemingsraad ingediend en afgehandeld. Ongeveer de helft daarvan ging net als in 2014 over het sluiten van vestigingen, het huren van nieuwe (goedkopere) locaties en daarmee het verhuizen van de medewerkers. De onderdeelcommissies van de divisies en stafdirecties hebben circa vijfentwintig advies- en instemmingaanvragen behandeld.

9.3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Wij streven ernaar dat ons handelen een positieve, duurzame impact heeft op mens, samenleving en milieu. UWV gebruikt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen (mvo) de driedeling transparantie, milieu en vitaliteit.

Transparantie

Wij zijn lid van de Rijksbrede Benchmark Groep (RBB). Dit is een initiatief van ruim dertig dienstverlenende organisaties in de publieke sector. De organisaties willen via de netwerkgroep van elkaar leren, bij elkaar in de keuken kijken en onderling prestaties vergelijken. Op initiatief van UWV wordt binnen de RBB in 2016 een mvo-platform ingericht.

Wij maken ons maatschappelijk ondernemerschap concreet, meetbaar en aantoonbaar voor onszelf, en voor onze stakeholders en de samenleving. Daarvoor gebruiken wij een gecertificeerd managementsysteem: de MVO Prestatieladder. De certificering op niveau 3 is in 2015 behouden gebleven.

Milieu

Wij willen de belasting van het milieu als gevolg van onze bedrijfsactiviteiten tot een minimum beperken. Daarom gebruiken wij 100% groene energie. Op grotere kantoren monitoren we systematisch het energieverbruik s. Sinds 2012 is op die kantoren 18% energiebesparing gerealiseerd. Voor 2014 en 2015 compenseerden we de CO_2-uitstoot door het aardgasverbruik van UWV volledig met internationale Gold Standard certificaten. Afval wordt voor 68% gerecycled. We streven ernaar ook de CO_2-uitstoot die ons restafval veroorzaakt met 60% te verminderen; eind 2015 was dat percentage ten opzichte van 2010 met 44% afgenomen. We stimuleren reizen per openbaar vervoer door onze medewerkers de NS-Business Card aan te bieden voor zowel woon-werkverkeer als dienstreizen. Wij verlangen van al onze leveranciers dat zij onze mvo-gedragscode voor leveranciers ondertekenen. Die stelt eisen taan sociale aspecten, werkomstandigheden en milieu.

Vitaliteit

We vinden het belangrijk dat onze medewerkers tevreden en gezond zijn. UWV kent diverse doelgroepnetwerken. In oktober 2015 vond onder het motto 'samen verschillend' een 'Week van de diversiteit' plaats, georganiseerd door de netwerken. Deze week stond in het teken van verschillen tussen mensen en het wegnemen van vooroordelen. In november werd een landelijke mvo-dag gehouden over een gezonde leefstijl, onder het motto 'weet wat je eet'.

Social return is voor UWV een speerpunt. Niet alleen als dienstverlener en opdrachtgever zetten we erop in om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, maar ook als werkgever (zie ook paragraaf 7.1 over inclusief werkgeverschap UWV).

We namen deel aan projecten van de stichtingen Laluz (kennis/kunde doneren aan een ideële stichting), Prokkel (ontmoetingen met mensen met verstandelijke beperking) en Lezen & Schrijven (voorlezen op scholen, in het kader van Vaders voor lezen). In december zamelden we op diverse kantoren voedsel, kleding en speelgoed in.

9.4. Onze omgeving

Met onze belangrijkste stakeholders onderhouden we structureel contact.

Uitgestoken hand aan stakeholders

Om zo veel mogelijk mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt aan werk te helpen, werken we binnen de arbeidsmarktregio's samen met gemeenten, sociale partners, SW-bedrijven, onderwijsorganisaties en private organisaties. Met onze belangrijkste bestuurlijke en beleidsmatige stakeholders houden we structureel contact. Dat zijn onder meer gemeenten, werkgevers- en werknemersorganisaties, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG), de cliëntenraden en de Nationale ombudsman. Uiteraard blijft de band met het ministerie van SZW wezenlijk.

We vinden het belangrijk dat onze stakeholders goed op de hoogte zijn van onze activiteiten. Daarom nodigen we zowel leidinggevenden als medewerkers van onze stakeholders uit om werkbezoeken aan UWV af te leggen. Bij wijzigingen in wet- en regelgeving voorzien we stakeholders van factsheets met informatie over de belangrijkste veranderingen en nodigen we ze uit voor bijeenkomsten om hen hierover nader te informeren. Dergelijke bijeenkomsten hebben in 2015 plaatsgevonden over de Wet werk en zekerheid en de Participatiewet. Stakeholders konden ook via een meldpunt vragen stellen over deze onderwerpen.

Partijen 'in de buurt van UWV' informeren we met verschillende publicaties over onze visie, missie en ambitie en over de manier waarop we daar invulling aan geven. Op onze verantwoordingswebsite jaarverslag.uwv.nl ontsluiten we informatie op een publieksvriendelijke manier. Op deze website staan teksten die ontleend zijn aan de verantwoordingsverslagen voor de minister, plus allerlei aanvullende informatie en cijfers. De site wordt drie keer per jaar geactualiseerd.

Cliëntenraden zijn gewaardeerde 'ogen en oren'

Cliëntenraden staan in nauw contact met onze klanten en zijn daarom voor ons belangrijke 'ogen en oren'. De raden adviseren ons gevraagd en op eigen initiatief. Daarvoor krijgen zij de benodigde informatie. We bespreken beleidsmatige onderwerpen met de Centrale Cliëntenraad; uitvoerende zaken bespreken we op districtsniveau met de Districtscliëntenraden.

In 2015 hebben we vier adviezen gevraagd aan de Centrale Cliëntenraad: over de beleidsregel Elektronische dienstverlening, het project Vangnet beperkt- en niet-digivaardigen, het UWV concept UWV Jaarplan 2016 en het veilig digitaal communiceren. De raad heeft in deze periode vier ongevraagde adviezen afgegeven: over het handhavingsbeleid, informatie voor werkzoekenden over hun inschrijving, over de reiskostenvergoeding bij het opzetten van gezamenlijke cliëntenparticipatie in de arbeidsmarktregio's en over de mediabenadering door UWV-medewerkers.

We informeren de raden regelmatig over nieuwe wet- en regelgeving. Dat doen we via de website van de cliëntenraden, maar ook in de diverse overleggen die plaatsvinden tussen de cliëntenraden en UWV. Zaken die besproken worden met de cliëntenraden zijn onder andere de Participatiewet en de Wet werk en zekerheid. Ook betrekken we de cliëntenraden bij de communicatie met onze klanten en de diverse pilots die daarvoor worden gestart. Hiervoor organiseren we een groot aantal landelijke bijeenkomsten, met uit iedere raad een vertegenwoordiger. Ook bij andere acties om onze dienstverlening te verbeteren betrekken we de cliëntenraden steeds vaker.

Naast de reguliere overleggen bezoekt het verantwoordelijk lid van de Raad van Bestuur de Districtscliëntenraden om van gedachten te wisselen over zaken die de raden, en dus onze klanten, bezighouden. De cliëntenraden hebben laten weten dat zij deze bezoeken zeer waarderen en dat zij van mening zijn dat UWV op een professionele manier omgaat met cliëntenparticipatie. In dit jaar zijn zeven bezoeken afgelegd.

Het congres Cliëntenparticipatie 2.0 heeft in mei plaatsgevonden. Dit congres is volledig door de cliëntenraadsleden georganiseerd en gefaciliteerd door UWV. De aanwezigen waardeerden het congres zeer positief, het kreeg een 8,6.

Relatie met ministerie van SZW

UWV is een zelfstandig bestuursorgaan en valt onder de verantwoordelijkheid van de minister van SZW. We leggen aan de minister verantwoording af over de beleidskeuzes die we maken en over de manier waarop we overheidsbeleid uitvoeren. Dat gebeurt via viermaandelijkse tussenverslagen en het UWV jaarverslag. De minister en de Raad van Bestuur bespreken periodiek de stand van zaken in de uitvoering. Op ambtelijk niveau zijn er dagelijks contacten tussen UWV en het ministerie.

In 2015 is dit contact weer intensief geweest in verband met de implementatie van veel belangrijke nieuwe wet- en regelgeving, zoals de Participatiewet en de Wet werk en zekerheid. Ook na de implementatie is er nauw contact geweest over de uitvoering door UWV en over de effecten van de wijzigingen.

10. Jaarrekening



10.1. Balans per 31 december 2015

Tabel: Balans per 31 december 2015

Na bestemming resultaat

bedragen x € 1 miljoen					
			31-12-2015		**31-12-2014**
ACTIVA					
Vaste activa					
Materiële vaste activa	(1)	104		94	
Financiële vaste activa	(2)	163		163	
Totaal vaste activa			**267**		**257**
Vlottende activa					
Vorderingen	(3)	2.471		2.510	
Liquide middelen	(4)	4		6	
Totaal vlottende activa			**2.475**		**2.516**
Totaal activa			**2.742**		**2.773**
PASSIVA					
Fondsen					
Fondsvermogen	(5)	-10.262		-9.033	
Bestemmingsfondsen	(6)	152		202	
Egalisatiereserve	(7)	83		20	
Totaal fondsen			**-10.027**		**-8.811**
Voorzieningen	(8)		**107**		**111**
Kortlopende schulden	(9)		**12.662**		**11.473**
Totaal passiva			**2.742**		**2.773**

10.2. Staat van baten en lasten 2015

Tabel: Staat van baten en lasten 2015

bedragen x € 1 miljoen			2015		2014
BATEN					
Baten wettelijke taken sv					
Premiebaten	(10)	20.741		20.247	
Rijksbijdragen	(11)	4.214		4.164	
Totaal baten			**24.955**		**24.411**
LASTEN					
Programmakosten					
Uitkeringen	(12)	20.893		21.444	
Sociale lasten	(13)	3.383		3.438	
Overige baten en lasten	(14)	119		50	
			24.395		**24.932**
Uitvoeringskosten					
Personeelskosten	(15)	1.377		1.409	
Huisvestingskosten	(16)	120		124	
Automatiseringskosten	(17)	238		256	
Kantoorkosten		29		31	
Vervoers- en overige kosten	(18)	40		125	
		1.804		1.945	
Af: netto-omzet uitvoeringskosten		-24		-27	
			1.780		**1.918**
Financiële baten en lasten	(19)				
Rentebaten		-4		-14	
Rentelasten		0		14	
			-4		**0**
Totaal lasten			**26.171**		**26.850**
Saldo van baten en lasten			**-1.216**		**-2.439**

10.3. Kasstroomoverzicht 2015

Tabel: Kasstroomoverzicht 2015

bedragen x € 1 miljoen		2015		2014
KASSTROMEN UIT OPERATIONELE ACTIVITEITEN				
Ontvangsten				
Premies	20.737		18.672	
Rijksbijdragen	4.172		4.206	
Overige baten	198		252	
Netto-omzet uitvoeringskosten	22		27	
		25.129		23.157
Uitgaven				
Uitkeringen	-20.864		-21.569	
Sociale lasten	-3.380		-3.443	
Overige lasten	-245		-246	
Uitvoeringskosten	-1.826		-1.860	
		-26.315		-27.118
Totale kasstroom uit operationele activiteiten		**-1.186**		**-3.961**
KASSTROMEN UIT INVESTERINGSACTIVITEITEN				
Investeringen in materiële vaste activa	-36		-40	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	0		0	
Totale kasstroom uit investeringsactiviteiten		**-36**		**-40**
KASSTROMEN UIT FINANCIERINGSACTIVITEITEN				
Opgenomen middelen	1.216		4.003	
Rentebaten en -lasten	4		0	
Totale kasstroom uit financieringsactiviteiten		**1.220**		**4.003**
Netto-kasstroom		**-2**		**2**
Specificatie netto-kasstroom				
Stand 1 januari		6		4
Stand 31 december		4		6
Netto-kasstroom		**-2**		**2**

10.4. Toelichting algemeen

Taken UWV

Onze administratie weerspiegelt twee belangrijke taken. Wij zijn de uitvoerder van een groot aantal sociale verzekeringswetten en beheerder van zeven fondsen waaruit de aan deze wetten verbonden uitkeringen worden gefinancierd. De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv).

Wij beheren de volgende fondsen:

- Arbeidsongeschiktheidsfonds (Aof)
- Werkhervattingskas (Whk)
- Sectorfondsen (Sfn)
- Algemeen Werkloosheidsfonds (AWf)
- Uitvoeringsfonds voor de overheid (Ufo)
- Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten (Afj)
- Toeslagenfonds (Tf)

De balans bevat zowel de vermogensbestanddelen van de door ons beheerde fondsen als de activa en passiva van de UWV-organisatie. De staat van baten en lasten bevat zowel de programmakosten - bestaande uit de lasten, premiebaten en rijksbijdragen van de fondsen - als de uitvoeringskosten van de UWV-organisatie.

Financiering

De betaling van uitkeringen op grond van de wetten vindt, behoudens de vakantiegelden in mei, regelmatig gespreid over het jaar plaats. De middelen die nodig zijn voor de uitkeringslasten en uitvoeringskosten van de verschillende wetten, verkrijgen wij door premieheffing bij verzekerden/werkgevers en uit financiering door het Rijk.

Premieontvangsten Belastingdienst

De Belastingdienst is op grond van de Wfsv verantwoordelijk voor de inning van belastingen en premies en de verdeling van de geïnde bedragen over belastingen en premies tussen de fondsen. De Belastingdienst informeert ons maandelijks over de ontvangen premies per premiejaar. De Belastingdienst stelt jaarlijks een jaarverantwoording op waarin zij financiële verantwoording aflegt over haar taken. Bij de nog te ontvangen definitieve jaarverantwoording zit een controleverklaring van de Auditdienst Rijk.

In de jaren na afloop van het boekjaar stelt de minister van Financiën, aan de hand van de gegevens uit de collectieve aangiften en naheffingsaanslagen, de definitieve toedelingpercentages voor de loonbelasting en premies volksverzekeringen en de definitieve verdeelpercentages voor de premies werknemersverzekeringen vast. De definitieve verdeelpercentages voor het belastingjaar 2013 zijn vastgesteld op 6 oktober 2015. Voor de belastingjaren 2014 en 2015 wordt het verdeelpercentage naar verwachting in 2016 respectievelijk 2017 vastgesteld. Uit ervaring weten we dat de definitieve vaststelling van de verdeelsleutels geen materiële correcties tot gevolg heeft.

De heffing en inning van de premies vrijwillige verzekeringen is ingevolge de Wfsv aan UWV opgedragen.

Rijksbijdragen SZW

De programmakosten en uitvoeringskosten van de Wajong (Afj), de TW, BIA, Tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en IOW (Tf) en de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof (Aof) worden gefinancierd uit rijksbijdragen van het ministerie van SZW. Daarnaast ontvangen wij een rijksbijdrage voor uitvoeringskosten verbonden aan de basisdienstverlening en de indicatiestelling WSW, alsmede een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+).

Rijksbijdrage OCW

De verantwoordelijkheid voor de onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap ligt bij het ministerie van OCW. Voor de uitvoering van artikel 19a van de Wet overige OCW-subsidies (OOS) krijgt het Afj ingevolge het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap een rijksbijdrage van dit ministerie.

Tabel: Relatie wetten en rijksgefinancierde fondsen

	Rijksbijdrage naar fonds				Lasten naar fonds			
Wet	Aof[1]	AWf[1]	Afj	Tf	Aof	AWf	Afj	Tf
Wajong			X				X	
BIA				X				X
WW		X[2]				X		
IOW				X				X
Wazo-ZEZ	X				X			
TW				X				X
OOS			X				X	
Tegemoetkomingen AO				X				X

[1] deze fondsen zijn nagenoeg geheel premiegefinancierd

[2] bijdrage uitvoeringskosten basisdienstverlening, indicatiestelling WSW en subsidie WW 50+

Bovenstaande tabel geeft de relatie aan tussen de (rijksgefinancierde) fondsen en wetten. Aan de batenkant zijn dezelfde wetten opgenomen als aan de lastenkant.

Tabel: Relatie wetten en premiegefinancierde kosten

	Premiebaten naar fonds					Lasten naar fonds				
Wet	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo	Aof	Whk	Sfn	AWf	Ufo
WAO	X					X				
WIA-IVA						X				
WIA-WGA		X				X	X	X		X
WAZ	X					X				
WW			X	X	X			X	X	X
ZW	X					X	X	X	X	X
Wazo-niet ZEZ						X				
WBO									X	

Bovenstaande tabel laat zien dat de relatie tussen de fondsen en wetten vrij complex is. Aan de batenkant zijn er meerdere premies ter financiering van de uitvoering van een wet. Zo geldt de premie-inning WW voor de verzekerden in de marktsector en de overheidssector. Voor het Aof en de Whk zijn dat respectievelijk de WAO en de WIA-WGA. Voor de sectorfondsen, het AWf en het Ufo is dat de WW. De premie-inning Ziektewet (ZW) betreft uitsluitend de premie vrijwillige verzekering Ziektewet en komt uitsluitend ten gunste van het Aof.

10.5. Grondslagen voor waardering en resultaatbepaling

Algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wet SUWI artikel 49 lid 5, Regeling SUWI artikel 5.10a lid 1, bijlage VI bij de Regeling SUWI en zoveel als mogelijk met Titel 9 Boek 2 BW. Afwijkingen ten opzichte van Titel 9 Boek 2 BW zijn hierna toegelicht.

De hoofdlijn van de Regeling SUWI is dat de financiële verantwoording van de programmakosten naar wet wordt gesplitst. In de staat van baten en lasten is de indeling naar wet vervangen door een categorale indeling van de baten en lasten. Overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW verschaffen wij hiermee meer inzicht in de kernactiviteiten van UWV. De indeling naar wet is als toelichting op de staat van baten en lasten opgenomen.

Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat wij ons over verschillende zaken een oordeel vormen, en dat wij schattingen maken die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen bij de toelichting op de betreffende jaarrekeningposten.

Functionele valuta

De jaarrekening is opgesteld in euro's, dit is zowel de functionele als de presentatievaluta van UWV. Aangezien alle bedrijfsactiviteiten plaatsvinden in euro's zijn koersverschillen niet aan de orde.

Afrondingen
Alle bedragen in de financiële verantwoording worden afgerond op miljoenen euro's. Door deze afrondingen worden posten kleiner dan € 0,5 miljoen weergegeven met '0'. Indien een post geen bedrag vertegenwoordigt en dus werkelijk nul is, wordt dit weergegeven met '-'.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Algemeen
De waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten. Tenzij bij de betreffende grondslag voor de specifieke balanspost anders wordt vermeld, worden de activa en passiva opgenomen tegen nominale waarde.

Immateriële vaste activa
De behandeling van zelf vervaardigde immateriële vaste activa is gebaseerd op de financieringsstructuur van UWV en niet op bedrijfseconomische principes. Omdat deze immateriële vaste activa in de regel projectmatig ineens worden gefinancierd in het jaar van voortbrenging, worden deze investeringen – in afwijking van Titel 9 Boek 2 BW – niet geactiveerd.

Materiële vaste activa
De materiële vaste activa worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen.

Op iedere balansdatum wordt beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig kan zijn. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde; de realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde. Een bijzonder-waardeverminderingsverlies wordt direct als last verwerkt in de staat van baten en lasten onder gelijktijdige verlaging van de boekwaarde van het betreffende actief.

De afschrijvingen worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming.
De volgende afschrijvingstermijnen worden gehanteerd:
- Investeringen in gehuurde panden: maximaal tien jaar, of zo dit korter is, de verwachte huurtermijn;
- Inventaris: 3 - 10 jaar;
- Hardware en software: 3 - 5 jaar.

Financiële vaste activa
Per 2012 is de bekostiging van de rijksgefinancierde wetten en regelingen gewijzigd van kasbasis naar transactiebasis. Ultimo 2011 resteerde een vordering van UWV op SZW van € 163 miljoen aan niet afgerekend transactieresultaat. In de voorbereiding op de stelselwijziging was als voorwaarde gesteld dat deze wijziging geen budgettaire consequenties mocht hebben. Daaruit vloeit voort dat de genoemde vordering als langdurig dient te worden getypeerd, aangezien zij niet eerder wordt betaald door SZW dan bij beëindiging van de desbetreffende wet of opheffing van het desbetreffende fonds. De vordering wordt gewaardeerd tegen de nominale waarde.

Vorderingen
De vorderingen worden bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. De vorderingen zijn, indien noodzakelijk, verminderd met voorzieningen voor het risico van oninbaarheid. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van de verwachte inbaarheid van de vorderingen. Dotaties aan en vrijval van de voorzieningen voor oninbare uitkeringsdebiteuren worden verwerkt in de overige lasten en overige baten van de fondsen.

In afwijking van Titel 9 Boek 2 BW worden de faillissementsvorderingen niet in de balans opgenomen, omdat de vorderingen niet goed te waarderen zijn als gevolg van een grote mate van onzekerheid over de inbaarheid. De faillissementsvorderingen zijn toegelicht in de paragraaf 'Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen'.

Voorzieningen
Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare en feitelijke verplichtingen waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling een uitstroom van geldmiddelen noodzakelijk is en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De dotaties aan en vrijval van voorzieningen worden verwerkt in de staat van baten en lasten.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat
Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Opbrengsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden. Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de baten en de lasten over het jaar.

Premiebaten
De premiebaten over het premiejaar 2015 zijn bepaald door de ontvangen premies over dat jaar te vermeerderen met een schatting van de nog te ontvangen premies over 2015 in de volgende verslagjaren.

Rijksbijdragen
De baten uit rijksbijdragen zijn bepaald door de totale lasten van de rijksgefinancierde wetten en regelingen, bestaande uit programmakosten en uitvoeringskosten, te verminderen met de overige baten. Voor het AWf en de WW stelt het ministerie van SZW jaarlijks de rijksbijdrage vast voor de uitvoeringskosten verbonden aan de basisdienstverlening en de indicatiestelling WSW.

Personeelskosten
De lonen, salarissen en sociale lasten worden op grond van de arbeidsvoorwaarden verwerkt in de staat van baten en lasten voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers. De pensioenpremies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit leidt tot een terugstorting of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

Netto-omzet uitvoeringskosten
Onder netto-omzet wordt verstaan de opbrengst van de in het verslagjaar verleende diensten onder aftrek van kortingen en de over de omzet geheven belastingen. Opbrengsten van diensten worden opgenomen naar rato van de mate waarin de diensten zijn verricht.

Financiële baten en lasten
Rentebaten en rentelasten worden tijdsevenredig verwerkt, op basis van de geldende rentepercentages.

Baten verhaal regreszaken en faillissementen
De baten die verband houden met verhaal uit regreszaken en verhaal uit faillissementen worden – in afwijking van Titel 9 Boek 2 Burgerlijk Wetboek – verantwoord in het jaar waarin de ontvangsten worden gerealiseerd.

Belastingen
UWV is geen winstbelasting verschuldigd over het saldo van baten en lasten.

Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht
Het kasstroomoverzicht is opgesteld met toepassing van de directe methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uitsluitend uit liquide middelen. UWV heeft geen kasstromen in vreemde valuta. Ontvangsten en uitgaven die samenhangen met de programma- en de uitvoeringskosten zijn opgenomen onder de kasstromen uit operationele activiteiten. De kredieten die zijn opgenomen bij de minister van Financiën ter financiering van de vermogenstekorten, zijn opgenomen onder de kasstromen uit financieringsactiviteiten. Transacties waarbij geen instroom of uitstroom van kasmiddelen plaatsvindt zijn niet in het kasstroomoverzicht opgenomen.

10.6. Toelichting op de balans

Materiële vaste activa (1)

Het verloop van de materiële vaste activa kan als volgt worden weergegeven.

Tabel: Materiële vaste activa

bedragen x € 1 miljoen	Investeringen in gehuurde panden	Inventaris	Hardware en software	Totaal
Samenstelling stand 1 januari 2015				
Aanschafwaarde	180	47	66	293
Cumulatieve afschrijvingen	-113	-33	-53	-199
Boekwaarde per 1 januari 2015	**67**	**14**	**13**	**94**
Bij: investeringen	21	6	9	36
Af: desinvesteringen	0	0	0	0
Af: afschrijvingen	-16	-4	-6	-26
Boekwaarde per 31 december 2015	**72**	**16**	**16**	**104**
Samenstelling stand 31 december 2015				
Aanschafwaarde	135	35	73	243
Cumulatieve afschrijvingen	-63	-19	-57	-139
Boekwaarde per 31 december 2015	**72**	**16**	**16**	**104**

Wij berekenen rente over de financiering van de materiële vaste activa, voor zover deze zijn gefinancierd met middelen uit de fondsen. Deze rente bedraagt over 2015 € nihil (2014: € 0,1 miljoen) en is berekend op basis van 'Euribor 12 maands'.

In de materiële vaste activa zijn investeringen ten bedrage van € 19 miljoen (2014: € 20 miljoen) inbegrepen die per balansdatum nog niet in gebruik zijn genomen. Het betreft voornamelijk projectmatige investeringen in gehuurde panden.

Financiële vaste activa (2)

Dit betreft nog te verrekenen rijksbijdragen met het ministerie van SZW, respectievelijk € 141 miljoen voor de Wajong en € 22 miljoen voor de TW, ultimo 2014 en 2015. Het eerstgenoemde bedrag kan door ons direct worden opgeëist, zodra door wet- en regelgeving het Afj wordt opgeheven of de Wajong wordt ingetrokken. Voor het tweede genoemde bedrag geldt een zelfde situatie voor het Tf en/of TW. De vordering heeft hierdoor een langlopend karakter. Over de vordering wordt door het ministerie van SZW geen rente vergoed.

Vorderingen (3)

Tabel: Vorderingen

bedragen x € 1 miljoen		31-12-2015		31-12-2014
Programmakosten				
Premievorderingen	2.055		2.051	
Uitkeringsdebiteuren	360		413	
Nog te verrekenen rijksbijdragen	6		-	
Overige vorderingen	7		6	
		2.428		**2.470**
Uitvoeringskosten				
Debiteuren	5		3	
Vooruitbetaalde kosten	28		29	
Overige vorderingen	10		8	
		43		**40**
Totaal vorderingen		**2.471**		**2.510**

De vorderingen zijn in principe direct opeisbaar, en hebben daarmee een looptijd korter dan een jaar. In de situatie dat debiteuren niet direct aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen, kunnen betalingsregelingen worden getroffen waardoor de feitelijke looptijd van individuele vorderingen langer dan een jaar kan zijn.

Premievorderingen
Het saldo van de premievorderingen bestaat nagenoeg geheel uit een raming over de maand december 2015 van de nog te ontvangen premies. Er worden geen premievorderingen over de voorafgaande premiejaren verantwoord, omdat de ontvangsten na de eerste twee kasjaren marginaal zijn.

Omdat de premievorderingen geheel worden geïncasseerd in de eerste maanden van het nieuwe verslagjaar, wordt geen voorziening voor oninbaarheid aangehouden.

Uitkeringsdebiteuren
De uitkeringsdebiteuren hebben betrekking op terug te vorderen uitkeringen, bijbehorende sociale lasten en boetes. De afname van het saldo van € 413 miljoen per ultimo 2014 naar € 360 miljoen per 31 december 2015 houdt voornamelijk verband met de toename van de voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren.

In het saldo uitkeringsdebiteuren zijn vanaf het verslagjaar 2015 het verhaal van uitkeringen WW op overheidswerkgevers alsmede het verhaal van uitkeringen betaald voor andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) opgenomen. Tot en met het verslagjaar 2014 werden deze vorderingen onder de post 'Overige vorderingen' gerubriceerd. De vergelijkende cijfers 2014 zijn overeenkomstig aangepast.

Op de uitkeringsdebiteuren is een voorziening voor het risico van oninbaarheid in mindering gebracht. De voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren is bepaald door de verwachte toekomstige ontvangsten, gebaseerd op historische gegevens, te vergelijken met het saldo per 31 december.

De relatief sterke stijging van het saldo van deze voorziening is een gevolg van een nagekomen dotatie op vorderingen voortvloeiende uit WW-uitkeringen die ingesteld zijn in 2014. In dat jaar zijn omvangrijke boetes opgelegd in het kader van de Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid. De incassoratio op deze vorderingen is lager dan eerder geraamd. Gezien deze ontwikkelingen wordt verwacht dat een behoorlijk deel van deze boetes in de komende jaren niet zal worden geïncasseerd. De Wet aanscherping handhaving en sanctiebeleid is vanaf eind 2014, naar aanleiding van een uitspraak van de Centrale Raad van Beroep, overigens aanzienlijk minder stringent geworden.

Het verloop van de voorziening kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren

bedragen x € 1 miljoen	**Voorziening oninbare uitkeringsdebiteuren**
Stand per 1 januari 2015	**269**
Bij: dotatie	70
Af: onttrekking	-30
Af: vrijval	-11
Stand per 31 december 2015	**298**

Van de dotatie van € 70 miljoen komt 59 miljoen voor rekening van de Sfn. Het restant van € 11 miljoen betreft het Afj, AWf, Tf en Whk. De vrijval van € 11 miljoen komt voor rekening van het Aof en Ufo.

Nog te verrekenen rijksbijdragen

Tabel: Nog te verrekenen rijksbijdragen

bedragen x € 1.000	Programmakosten 2015			Uitvoeringskosten 2015			Totaal
	Realisatie	Voorschot	Afrekening	Realisatie	Voorschot	Afrekening	
Wajong	2.937.699	2.925.000	12.699	103.743	113.000	-9.257	3.442
Wajong re-integratie	112.558	108.500	4.058	71.623	72.000	-377	3.681
Doelgroepbeoordeling gemeenten	-	-	-	16.930	16.930	-	-
OOS	20.301	23.000	-2.699	1.632	2.000	-368	-3.067
Totaal Afj	**3.070.558**	**3.056.500**	**14.058**	**193.928**	**203.930**	**-10.002**	**4.056**
Tegemoetkoming WAO	93.705	93.000	705	1.400	1.400	-	705
Tegemoetkoming WIA-IVA	19.769	18.200	1.569	-	-	-	1.569
Tegemoetkoming WIA-WGA	53.749	54.900	-1.151	-	-	-	-1.151
Tegemoetkoming WAZ	4.404	5.000	-596	-	-	-	-596
Tegemoetkoming Wajong	79.424	77.900	1.524	-	-	-	1.524
TW (incl. BIA)	481.790	484.700	-2.910	-	-	-	-2.910
IOW	29.180	28.900	280	1.775	1.775	-	280
Totaal Tf	**762.021**	**762.600**	**-579**	**3.175**	**3.175**	**-**	**-579**
WAZO-ZEZ	56.320	55.200	1.120	3.037	2.500	537	1.657
Totaal Aof	**56.320**	**55.200**	**1.120**	**3.037**	**2.500**	**537**	**1.657**
Basisdienstverlening	-	-	-	85.056	85.056	-	-
WSW-indicatiestelling	-	-	-	10.563	10.563	-	-
WW 50+	13.289	12.600	689	15.450	15.450	-	689
Totaal AWf	**13.289**	**12.600**	**689**	**111.069**	**111.069**	**-**	**689**
Totaal nog te verrekenen	**3.902.188**	**3.886.900**	**15.288**	**311.209**	**320.674**	**-9.465**	**5.823**

De nog te verrekenen rijksbijdragen hebben betrekking op het ministerie van SZW voor een bedrag van € 9 miljoen en op het ministerie van OCW voor minus € 3 miljoen. De afrekening met SZW en OCW vindt in 2016 plaats op basis van de gegevens in de hiervoor opgenomen afrekentabel.

Overige vorderingen (Programmakosten)
De overige vorderingen houden verband met rekeningen-courant met derden.

Liquide middelen (4)

De liquide middelen zijn vrij beschikbaar. De mutaties in de liquide middelen zijn nader gespecificeerd in de paragraaf 'Kasstroomoverzicht'.

Tabel: Liquide middelen

bedragen x € 1 miljoen	31-12-2015	31-12-2014
Banktegoeden	4	6
Totaal liquide middelen	**4**	**6**

Fondsvermogen (5)

Het fondsvermogen bestaat uit het cumulatieve saldo van de jaarlijks gerealiseerde baten en lasten. Op het fondsvermogen zijn de bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve in mindering gebracht. Het fondsvermogen is negatief omdat met name de AWf-premie, die door het ministerie van SZW wordt vastgesteld, al geruime tijd ver beneden lastendekkend niveau ligt.

Tabel: Fondsvermogen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2015	Saldo baten en lasten	Vorming bestem-mingsfondsen en egalisatiereserve	31-12-2015
Aof	670	172	-	842
Whk	1.766	207	-	1.973
Sfn	-582	375	-	-207
AWf	-10.769	-2.246	-	-13.015
Ufo	104	276	-	380
Afj en Tf	-	-	-	-
Totaal fondsen	**-8.811**	**-1.216**	**-**	**-10.027**
Af: bestemd fondsvermogen	-202	50	-	-152
Af: egalisatiereserve	-20	10	-73	-83
Netto fondsvermogen	**-9.033**	**-1.156**	**-73**	**-10.262**

Bij de Whk vond tot en met 2012 een extra vermogensopbouw plaats. Vanaf 2007 maken wij samen met de private verzekeraars deel uit van het duale stelsel voor WGA-verzekeringen. De private verzekeraars passen een rentedekkingstelsel toe en zijn daardoor genoodzaakt in de eerste jaren een vermogen op te bouwen. Wij passen het omslagstelsel toe en waren tot en met 2012 verplicht een extra opslag (rentehobbel) op de lastendekkende premie te berekenen om tot genormaliseerde concurrentieverhoudingen te komen tussen de publieke en private sector. Deze opslag heeft, inclusief rentebaten, volgens de Januarinota 2016 geleid tot een extra vermogensopbouw over de gehele periode bij de Whk van € 1.472 miljoen (ultimo 2014: € 1.469 miljoen).

Het Afj en het Tf kennen door een volledige financiering uit rijksbijdragen geen vermogen.

De financiering van de sociale verzekeringen is geregeld in de Wet financiering sociale verzekeringen (Wfsv). Bij een tekort aan financiële middelen maakt UWV ingevolge artikel 120, lid 4 Wfsv uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die door de minister van Financiën worden verleend. De minister van Financiën is gehouden voor deze tekorten een kredietfaciliteit aan te bieden. De liquiditeit van UWV, en daarmee de continuïteit van de bedrijfsactiviteiten, is op deze wijze gewaarborgd. De ultimo 2015 opgenomen middelen zijn verantwoord onder de kortlopende schulden.

Bestemmingsfondsen (6)

Tabel: Bestemmingsfondsen

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2015	Saldo baten en lasten	Vorming bestem-mingsfondsen	31-12-2015
Frictiekosten	191	-50	-	141
Re-integratietrajecten en -voorzieningen	11	-	-	11
Totaal	**202**	**-50**	**0**	**152**

De bestemmingsfondsen zijn met instemming van de minister van SZW gevormd ten laste van het fondsvermogen. De lasten van € 50 miljoen zijn verwerkt in de staat van baten en lasten. Van de totale bestemmingsfondsen ad € 152 miljoen is € 44 miljoen beschikbaar voor 2016. Een bedrag van € 108 miljoen zal worden besteed in 2017.

Egalisatiereserve (7)

Tabel: Egalisatiereserve

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2015	Saldo baten en lasten	Vorming egalisatie-reserve	31-12-2015
Reguliere activiteiten	9	-6	67	70
W&R-projecten	11	-4	6	13
Totaal	**20**	**-10**	**73**	**83**

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen voor het positieve begrotingsresultaat. Voor het vormen en voor het uitnutten van de egalisatiereserve is – in tegenstelling tot de bestemmingsfondsen – in principe geen toestemming van het ministerie van SZW vereist, mits aan bepaalde voorwaarden is voldaan. Voor de frictiekosten wordt het bestaande bestemmingsfonds gehandhaafd. De

egalisatiereserve voor reguliere activiteiten bedraagt ultimo 2015 € 70 miljoen. Hiervan heeft € 25 miljoen betrekking op specifieke activiteiten. De resterende € 45 miljoen heeft een vrij besteedbaar karakter.

Een specificatie van de Egalisatiereserve is opgenomen in paragraaf 11.3 van de Overige gegevens.

Voorzieningen (8)

Tabel: Voorzieningen

bedragen x € 1 miljoen	Sociaal plan	Jubileum-uitkeringen	Tweede ziektejaar	Huurafkoop/ leegstand	Terugbouw-verplich-tingen	Transitie-vergoe-dingen	Totaal
Stand per 1 januari 2015	**53**	**40**	**2**	**10**	**6**	**-**	**111**
Bij: dotatie	16	2	1	2	-	4	25
Bij: van derden overgenomen verplichtingen	10	-	-	-	-	-	10
Af: onttrekking	-26	-5	-1	-4	-1	-	-37
Af: vrijval	1	-	-	-2	-1	-	-2
Stand per 31 december 2015	**54**	**37**	**2**	**6**	**4**	**4**	**107**
Samenstelling							
Korte termijn (< 1 jaar)	18	3	1	2	2	3	29
Middellange termijn (1-5 jaar)	32	9	1	4	2	1	49
Lange termijn (> 5 jaar)	4	25	-	0	0	0	29
Stand per 31 december 2015	**54**	**37**	**2**	**6**	**4**	**4**	**107**

Voorziening sociaal plan

Deze voorziening is gevormd voor de afvloeiingskosten van niet-actieve medewerkers in het kader van reorganisaties die het gevolg zijn van wijzigingen in wet- en regelgeving, afnemend werkaanbod en diverse doelmatigheids- en efficiencytrajecten. De dotatie van € 16 miljoen houdt voornamelijk verband met de medewerkers die in 2015 boventallig zijn geworden. De van derden overgenomen verplichtingen hebben betrekking op sociaal plan verplichtingen van de rechtsvoorganger Arbeidsvoorzieningsorganisatie die met ingang van 2015 door UWV worden uitgevoerd op verzoek van het ministerie van SZW. De voor de afwikkeling van deze verplichtingen benodigde liquide middelen ter hoogte van € 10 miljoen zijn per 1 januari 2015 door het ministerie van SZW ter beschikking gesteld.

Jubileumuitkeringen

De voorziening is getroffen voor de kosten van jubileumuitkeringen bij het bereiken van een dienstverband van 25 jaar en 40 jaar, en bij pensionering. Hierbij is rekening gehouden met de blijfkans. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

Tweede ziektejaar

De voorziening is getroffen voor de kosten van loondoorbetaling in het tweede ziektejaar aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten. De kosten voor de aanvulling op de arbeidsongeschiktheidsuitkeringen van personeelsleden in het derde ziektejaar zijn niet in de voorziening opgenomen, omdat deze kosten zijn herverzekerd. Conform cao wordt de arbeidsovereenkomst ontbonden na drie jaar arbeidsongeschiktheid. De voorziening is opgenomen tegen de nominale waarde. Met toekomstige loonstijgingen wordt geen rekening gehouden.

Huurafkoop/leegstand

Deze voorziening is gevormd voor de kosten van huurovereenkomsten, voor de periode waarin wij als gevolg van de reorganisatie niet langer gebruik maken van de gehuurde locaties.

Terugbouwverplichtingen

Deze voorziening is gevormd voor de contractueel overeengekomen verplichtingen om gehuurde panden bij het beëindigen van huurovereenkomsten op te leveren in ‘oorspronkelijke staat’. Gedurende de looptijd van de huurovereenkomsten wordt op pandniveau een voorziening voor deze verplichting opgebouwd door een jaarlijkse dotatie. Onttrekkingen vinden plaats op het moment dat de contracten zijn beëindigd en de desbetreffende locaties zijn opgeleverd.

Transitievergoedingen
Deze nieuwe voorziening is gevormd als uitvloeisel van de Wet werken zekerheid (Wwz) die op 1 juli 2015 is ingegaan. Volgens de nieuwe Wwz ontvangen werknemers bij onvrijwillig ontslag een financiële vergoeding: de transitievergoeding. De voorziening is getroffen voor medewerkers met een tijdelijk dienstverband van minimaal 2 jaar dat zal worden beëindigd in 2016 of daarna.

Kortlopende schulden (9)

Tabel: Kortlopende schulden

bedragen x € 1 miljoen		31-12-2015		31-12-2014
Programmakosten				
Nog te betalen uitkeringen	1.449		1.379	
Nog af te dragen loonheffingen	585		616	
Opgenomen middelen	10.426		9.210	
Nog te verrekenen rijksbijdragen	-		35	
Overige schulden	26		14	
		12.486		**11.254**
Uitvoeringskosten				
Leveranciers	63		67	
Belastingen en premies sociale verzekeringen	61		60	
Pensioenen en VUT	1		37	
Overige schulden	51		55	
		176		**219**
Totaal kortlopende schulden		**12.662**		**11.473**

Nog te betalen uitkeringen
De post 'Nog te betalen uitkeringen' bestaat uit € 811 miljoen vakantiegeldverplichtingen, € 430 miljoen nog te betalen uitkeringen over 2015 die in 2016 zijn vastgesteld alsmede crediteuren inzake uitkeringen die betaald zijn door andere EU-landen (EU-Verordening nr. 883/2004) en tenslotte € 208 miljoen sociale lasten over deze vakantiegeldverplichtingen en nog te betalen uitkeringen. Tot en met het verslagjaar 2014 werden deze crediteuren onder de post 'Overige schulden' gerubriceerd. De vergelijkende cijfers 2014 zijn overeenkomstig aangepast.

Nog af te dragen loonheffingen
De nog af te dragen loonheffingen bestaan uit de loonbelasting, de premies volksverzekeringen en de premies werknemersverzekeringen, alsmede uit de werkgeversheffing Zorgverzekeringswet en de Wet kinderopvang. Het saldo van de nog af te dragen loonheffingen bestaat voornamelijk uit de loonheffingen van de uitkeringen over de maand december die nog verschuldigd zijn aan de Belastingdienst.

Opgenomen middelen
Op grond van artikel 119, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen houden wij voor elk van de door ons beheerde fondsen een rekening-courant aan bij de minister van Financiën. Ultimo 2015 en 2014 is het saldo van de rekeningen-courant negatief en daarom onder de kortlopende schulden als Opgenomen middelen vermeld.

De opgenomen middelen houden verband met de financiering van de vermogenstekorten. Bij een tekort aan liquide middelen maken wij ingevolge artikel 120, lid 4 van de Wet financiering sociale verzekeringen uitsluitend gebruik van de kredietfaciliteiten die de minister van Financiën verleent. Bij een tekort in rekening-courant blijven de voorwaarden voor het aanhouden van een rekening-courant bij de minister van Financiën van toepassing. Aanvullende afspraken over de termijnen waarop de terugbetaling moet plaatsvinden, zijn daarom niet aan de orde. Per 31 december 2015 hebben wij per saldo een tekort in de rekeningen-courant van € 10.426 miljoen.

Overige schulden (Programmakosten)
Hieronder zijn opgenomen de nog te betalen re-integratielasten, en rekeningen-courant met derden. Verder gaat het om uitkeringslasten en overige schulden, waarvan de betaling en/of administratieve verwerking nog niet heeft plaatsgevonden.

Niet in de balans opgenomen vorderingen en verplichtingen

Faillissementsvorderingen

Bij onmacht van de werkgever om de verplichtingen voortvloeiende uit dienstbetrekkingen te betalen neemt UWV ingevolge hoofdstuk IV van de Werkloosheidswet de betaling over. Deze overgenomen verplichtingen worden door UWV als vordering ingediend bij de curator. Het is onzeker of en in welke mate deze vorderingen inbaar zijn. Dit is afhankelijk van de afwikkeling van de betreffende faillissementen die vaak een aantal jaren in beslag neemt. Vanwege de grote mate van onzekerheid zijn deze vorderingen niet goed te waarderen en worden ze niet in de balans opgenomen.

In 2015 heeft UWV op de faillissementsvorderingen een bedrag van € 115 miljoen (2014: € 95 miljoen) ontvangen van curatoren. Deze ontvangsten worden op kasbasis verantwoord in de jaarrekening onder de overige baten. Het verloop van de faillissementsvorderingen kan als volgt worden weergegeven.

Tabel: Faillissementsvorderingen

bedragen x € 1 miljoen	2015
Stand per 1 januari 2015	**1.550**
bij: ingediende vorderingen	333
Af: ontvangsten	-115
Af: afboekingen bij afwikkeling van de betreffende faillissementen	-243
Stand per 31 december 2015	**1.525**

Meerjarige financiële verplichtingen uitvoeringskosten

Wij hebben verplichtingen die voortvloeien uit langlopende overeenkomsten in verband met uitvoeringskosten. De volgende tabel geeft een overzicht van de hiermee gemoeide bedragen naar vervaltermijn.

Tabel: Vervaltermijnen langlopende overeenkomsten

bedragen x € 1 miljoen	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurcontracten	63	172	28	263
Energiecontracten	4	4	0	8
Projecten huisvesting	5	0	0	5
Overige bedrijfsmiddelen	33	15	1	49
Autoleasecontracten	6	8	0	14
Automatiseringscontracten	168	196	0	364
Totaal	**279**	**395**	**29**	**703**

Meerjarige financiële verplichtingen programmakosten

UWV sluit contracten af met re-integratiebedrijven voor de re-integratie van arbeidsgehandicapten. De facturering vindt deels plaats nadat de diensten zijn geleverd. De resterende verplichtingen van de lopende re-integratietrajecten zijn niet in de balans opgenomen. Deze verplichtingen bedragen eind 2015 € 40 miljoen voor trajecten gestart in 2013, 2014 en 2015 (eind 2014 € 48 miljoen voor trajecten gestart in 2012, 2013 en 2014). Bij de vaststelling van de verplichtingen is rekening gehouden met de invloed van resultaatfinanciering.

UWV verstrekt re-integratievoorzieningen voor mensen met structurele functionele beperkingen. Afhankelijk van het type voorziening betreft dit eenmalige betalingen, periodieke betalingen en/of leasecontracten. Voor alle doelgroepen samen is de omvang van de met deze re-integratievoorzieningen samenhangende verplichtingen eind 2015 € 31 miljoen (eind 2014: € 36 miljoen).

Niet-verwerkte verplichtingen

Wij zijn betrokken in verscheidene beroepszaken op het gebied van de sociale zekerheid. Uitspraken in deze zaken kunnen gevolgen hebben voor zowel de programma- als de uitvoeringskosten.

Ingangsdatum vergoeding wettelijke rente op gerestitueerde gedifferentieerde premies - Indien wij naar aanleiding van een daartoe ingediend verzoek besluiten om de gedifferentieerde WAO-premie over één of meer van de jaren 2001 tot en met 2005 te herzien, moet daarover wettelijke rente worden vergoed. Daarbij speelden twee rechtsvragen die in proefprocedures aan de Rechtbank zijn voorgelegd. Wij hebben tegen de uitspraken van de Rechtbank hoger beroep ingesteld. De Centrale Raad van Beroep heeft in hoger beroep uitspraak gedaan en ons in het gelijkgesteld. Wel loopt er echter nog een vervolgprocedure over een deelaspect waarvan het financiële risico beperkt zal zijn.

Verjaring sv-premies – Bij uitbetaling van ziekengelduitkering via de werkgever wordt de uitkering vermeerderd met de daarover verschuldigde werkgeversvergoeding ZVW en de sv-premies. In een aantal gevallen is slechts het ziekengeld betaald. Wij hebben geweigerd alsnog de sv-premies te vergoeden als de werkgever hierom meer dan vijf jaar na ontvangst van de uitkering heeft verzocht. Hierover worden twee proefprocedures gevoerd. De Rechtbanken hebben inmiddels in beide proefprocedures uitspraak gedaan, waartegen hoger beroep is ingesteld. De Centrale Raad van Beroep heeft in hoger beroep uitspraak gedaan en ons in het gelijk gesteld.

Proefprocedures over het verhaal van WGA-uitkering op de werkgever-eigenrisicodrager en de procespositie van verzekeraars daarbij - UWV heeft in 2013 over 2009-2012 betaalde WGA-uitkeringen verhaald op werkgevers-eigenrisicodrager. Een verzekeringsmaatschappij treedt in een groot deel van de bezwaarzaken daartegen op, deels namens de betrokken werkgevers, deels omdat zij meent zelf, als verzekeraar, direct belanghebbende te zijn. Per saldo gaat het om een drietal rechtsvragen waarover in drie proefprocedures uiteindelijk van de CRvB duidelijkheid zal worden verkregen. Deze procedures zijn thans nog in behandeling bij de Rechtbank Utrecht, zodat de verwachting is dat de uitspraken van de CRvB niet eerder dan in 2017 bekend zullen zijn. Als het uiteindelijke oordeel van de CRvB voor UWV negatief mocht zijn, kan dat in het meest ongunstige scenario leiden tot een bedrag van zo'n € 20 miljoen aan extra programmakosten, alsmede een beperkt bedrag aan extra uitvoeringskosten.

10.7. Toelichting op de staat van baten en lasten

Baten wettelijke taken sociale verzekeringen

Premiebaten (10)

De premiebaten bestaan nagenoeg geheel uit premiebaten over het premiejaar 2015 en voor een klein deel uit gerealiseerde premiebaten over oudere premiejaren. De hoogte van de premiebaten wordt beïnvloed door de hoogte van de premieloonsommen, de vastgestelde premiepercentages en de overgang van werkgevers van en naar het eigenrisicodragerschap. De premiebaten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel: Premiebaten

bedragen x € 1 miljoen	2015	2014
Aof (basispremie WAO/WIA)	11.128	10.182
Whk (gedifferentieerde premie WGA)	1.701	1.482
Sfn (WW-sectorpremies)	3.747	4.388
AWf (WW-AWf-premies)	3.792	3.802
Ufo (WW-Ufo-premies)	373	393
Totaal premiebaten	**20.741**	**20.247**

In 2015 zijn diverse fondscorrecties uitgevoerd die hun oorsprong vinden in:

- premies WW over uitkeringen aan overheidswerknemers die volgens de wetgeving voor het Ufo zijn bestemd, maar door de voorgeschreven loonaangiftesystematiek aan de sectorfondsen en het AWf worden toegerekend. Het Ufo krijgt € 58 miljoen aan extra premiebaten. De sectorfondsen en het AWf respectievelijk € 28 miljoen en € 31 miljoen minder aan premiebaten.
- premies WW over werkgevers betalingen die voor het Ufo zijn bestemd. Het Ufo ontvangt van de fondsen Aof, Tf en Whk in totaal € 1 miljoen extra baten.

In de hierna volgende tabel zijn de ontwikkelingen in de vastgestelde premiepercentages per wet ten opzichte van 2014 weergegeven.

Tabel: Premiepercentages 2015 en 2014

percentages	2015	2014	mutatie in %-punten
Basispremie WAO/WIA	5,25	4,95	0,30
Gedifferentieerde premie Whk[1]	1,15	1,03	0,12
Premie sectorfonds[2]	2,20	2,56	-0,36
Premie WW-AWf	2,07	2,15	-0,08
Ufo-premie	0,78	0,78	0,00

[1] *rekenpercentage*

[2] *gemiddeld gerealiseerd percentage*

Het premiepercentage Whk is het rekenpercentage voor de WGA-vast, WGA-flex en ZW-flex. De Whk-premie is met 0,12%-punt toegenomen. De premiedelen WGA-vast en ZW-flex worden overigens alleen betaald door werkgevers die bij UWV verzekerd zijn. Voor deze premiedelen kunnen werkgevers ook kiezen voor eigenrisicodragerschap.

Het gemiddelde premiepercentage voor de sectorfondsen wordt in de fondsennota's berekend op basis van de vastgestelde percentages met als wegingsfactoren de geraamde premielonen per sector. Voor de jaarrekening wordt de berekening uitgevoerd met de gerealiseerde premies en premielonen, omdat de geraamde premielonen na de ontvangst van de loonaangiftegegevens over december als wegingsfactoren niet langer actueel zijn.

Rijksbijdragen SZW en OCW (11)

Hieronder zijn opgenomen de rijksbijdragen van het ministerie van SZW voor het Tf (TW, BIA, tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten en IOW) en het Afj (Wajong). Daarnaast krijgt het Afj in het kader van de Wet Overige OCW Subsidies (OOS) een rijksbijdrage van het ministerie van OCW voor de financiering van de onderwijsvoorzieningen. Het Aof ontvangt een rijksbijdrage van het ministerie van SZW voor de Wazo-uitkeringen aan zelfstandigen met zwangerschaps- en bevallingsverlof. Het AWf (WW) ontvangt een rijksbijdrage voor de basisdienstverlening en een rijksbijdrage voor programmakosten en uitvoeringskosten die voortvloeien uit de Regeling subsidie scholing en plaatsing oudere werklozen (WW 50+). Daarnaast ontvangt het AWf een rijksbijdrage voor activiteiten waarbij UWV optreedt als kassier. Het betreft € 2.158.300 voor de Programmaraad en € 304.206 voor de VNG. De rijksbijdragen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel: Rijksbijdragen

bedragen x € 1 miljoen	Programmakosten		Uitvoeringskosten		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Afj	3.071	2.905	194	189	3.265	3.094
Tf	762	865	3	3	765	868
Aof	56	55	3	3	59	58
AWf	13	2	112	142	125	144
Totaal rijksbijdragen	**3.902**	**3.827**	**312**	**337**	**4.214**	**4.164**

Voor een specificatie van de rijksbijdragen per wet verwijzen wij naar de tabel 'Nog te verrekenen rijksbijdragen' op pagina 65.

Programmakosten
Wij rubriceren de lasten onder de wet respectievelijk het fonds waarin deze lasten zijn geregeld.

Tabel: Lasten naar wet en fonds

bedragen x € 1 miljoen	Uitkeringen		Sociale lasten		Overige baten en lasten[1]		Uitvoerings-kosten[2]		Totaal	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
Lasten per wet										
Arbeidsongeschiktheid										
WAO	4.966	5.368	867	916	-11	-5	86	90	5.908	6.369
WIA-IVA	1.427	1.191	252	206	-11	-13	92	81	1.760	1.465
WIA-WGA	2.103	1.921	372	331	58	52	286	277	2.819	2.581
WAZ	171	194	12	13	0	-1	3	3	186	209
Wajong	2.827	2.710	190	195	112	71	192	187	3.321	3.163
BIA	1	2	0	0	-	-	-	-	1	2
Werkloosheid										
WW	6.394	6.932	1.168	1.236	-141	-168	843	995	8.264	8.995
IOW	27	19	2	2	0	0	2	1	31	22
Ziekte en zorg										
ZW	1.484	1.535	263	271	76	80	260	269	2.083	2.155
Wazo-niet ZEZ	1.030	1.053	182	187	0	0	11	10	1.223	1.250
Wazo-ZEZ	52	51	4	4	-	-	3	3	59	58
Overig										
TW	411	468	71	77	-1	0	-	-	481	545
OOS	-	-	-	-	20	21	2	2	22	23
WBO	-	-	-	-	13	13	-	-	13	13
	20.893	**21.444**	**3.383**	**3.438**	**115**	**50**	**1.780**	**1.918**	**26.171**	**26.850**
Lasten per fonds										
Aof	8.896	8.968	1.561	1.548	87	92	471	460	11.015	11.068
Whk	1.148	1.127	210	202	7	-4	129	121	1.494	1.446
Sfn	2.830	3.140	502	544	-202	-371	242	299	3.372	3.612
AWf	4.528	4.763	823	847	97	238	715	817	6.163	6.665
Ufo	53	43	24	23	-6	2	26	29	97	97
Afj	2.748	2.618	190	195	133	92	194	189	3.265	3.094
Tf	690	785	73	79	-1	1	3	3	765	868
Totaal lasten	**20.893**	**21.444**	**3.383**	**3.438**	**115**	**50**	**1.780**	**1.918**	**26.171**	**26.850**

[1] inclusief rentebaten en -lasten

[2] inclusief netto-omzet uitvoeringskosten

Uitkeringen (12)
De uitkeringen zijn inclusief vakantiegelden en zijn per 1 januari 2015 met 0,44% en per 1 juli 2015 met 0,40% geïndexeerd.

De verhaalde WW-uitkeringen en sociale lasten op overheidswerkgevers zijn in mindering gebracht op de uitkeringslasten respectievelijk de sociale lasten. Deze uitkeringen worden verantwoord in het fonds Ufo. Voor 2015 bedroeg het verhaal op overheidswerkgevers inzake uitkeringen € 331 miljoen (2014: € 331 miljoen) en inzake sociale lasten € 48 miljoen (2014: € 46 miljoen).

De lasten in Aof zijn enigszins afgenomen omdat de uitkeringen WAO en WAZ iets sterker zijn gedaald in vergelijking met de toename van de uitkeringen WIA-IVA en WIA-WGA die ten laste van het Aof komen.

De uitkeringslasten Whk zijn gestegen omdat de stijging van uitkeringen WIA-WGA iets hoger is dan de afname van de uitkeringen ZW-flex.

De daling van de WW-uitkeringen (met name Sfn en AWf) is toe te schrijven aan het economische herstel dat zich in 2015 heeft voorgedaan.

Niettegenstaande de invoering van de Participatiewet zijn de uitkeringslasten van de Afj gestegen. Het van kracht worden van de Participatiewet heeft ertoe geleid dat het aantal Wajongers ultimo 2015 ten opzichte van 2014 met

ongeveer 2.000 is gedaald naar 248.800. De oorzaak van de stijging van de uitkeringslasten is dat de Wajongers die ten laste van het Afj komen ten opzichte van 2014 een jaar ouder zijn geworden. Wanneer Wajongers jonger dan 23 jaar een jaar in leeftijd toenemen, stijgt hun uitkering met circa 17%.

Het Tf betaalt toeslagen (TW), uitkeringen BIA en IOW en tegemoetkomingen arbeidsongeschiktheidswetten. De afname van de toeslagen wordt vooral veroorzaakt door een wetswijziging. Met ingang van 2015 is de toeslag voor alleenstaande ouders namelijk verlaagd van 90% van het wettelijk minimum loon naar 70%.

De lasten van de tegemoetkomingen die onderdeel vormen van het Tf zijn ten opzichte van 2014 gedaald van € 296 miljoen naar € 251 miljoen als gevolg van de vermindering van de bruto-individuele tegemoetkoming van € 390 in 2014 naar € 329 in 2015.

De stijging van de IOW uitkeringen ligt in het feit dat de doelgroep, 60 jaar of ouder bij aanvang WW, een steeds groter beroep doet op deze wet. Een toenemend aantal van deze werklozen bereikt de maximale WW-duur.

Sociale lasten (13)
De sociale werkgeverslasten volgen de uitkeringen naar wet- en fondsindeling.

Overige baten en lasten (14)
De overige baten en lasten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

Tabel: Overige baten en lasten

bedragen x € 1 miljoen	2015	2014
Overige baten		
Ontvangsten inzake faillissementsvorderingen	115	95
Ontvangsten uit overige verhaalszaken	52	59
Boetes	19	61
Vrijval voorzieningen	11	-
Rentebaten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	7	7
ESF-subsidies	-	29
Diverse overige baten	5	1
	209	**252**
Overige lasten		
Lasten van re-integratiemiddelen	187	172
Lasten onderwijsvoorzieningen	20	21
Scholingsbijdragen	12	12
Medische ZW-ARBO lasten	3	5
Totaal re-integratielasten	222	210
Dotaties voorzieningen	70	61
Bijdrage AWf aan operationele lasten SER	13	13
Proceskosten en vergoeding rechtsbijstand	8	6
Reiskosten cliënten	4	4
Remigratiebijdragen	2	2
Rentelasten niet voortvloeiend uit rekening-courant Financiën	1	3
Diverse overige lasten	8	3
	328	**302**
Totaal overige baten en lasten	**119**	**50**

In de lasten per fonds komen ook onderlinge fondsbijdragen tot uitdrukking die in de tabel Overige baten en lasten zijn geëlimineerd. Het AWf en het Aof verstrekken op basis van verschillende regelingen onderlinge fondsbijdragen aan de sectorfondsen voor een totaalbedrag van € 247 miljoen (2014: € 366 miljoen). Hiervan komen de volgende bijdragen ten laste van het AWf:

- € 82 miljoen (2014: € 199 miljoen) ten gunste van enkele sectorfondsen ter financiering van uitzonderlijk hoge lasten; de zogenoemde lastenplafondregeling (WW);
- € 80 miljoen (2014: € 82 miljoen) ten gunste van alle sectorfondsen ter compensatie van het doorbetalen van de uitkeringen WW aan werklozen bij ziekte gedurende maximaal 13 weken (ZW).

Ten laste van het Aof komt € 85 miljoen (2014: € 85 miljoen) voor het gedeeltelijk compenseren van de ziekengeld- en WGA-lasten in de sector uitzendbedrijven.

Uitvoeringskosten

Tabel: Uitvoeringskosten naar wet

bedragen x € 1 miljoen	Regulier		Frictiekosten		Overige projecten		W&R projecten		Totaal	
	2015	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**	**2015**	**2014**
WAO	81	84	4	4	1	1	0	1	86	90
WIA - IVA	87	76	4	4	1	1	0	0	92	81
WIA - WGA	266	260	14	11	5	5	1	1	286	277
WAZ	3	3	-	-	-	-	-	-	3	3
Wajong	172	175	8	8	3	3	9	1	192	187
WW	767	903	40	48	14	17	22	27	843	995
IOW	2	1	-	-	-	-	-	-	2	1
ZW	244	247	11	12	4	5	1	5	260	269
Wazo-niet ZEZ	10	9	1	1	0	0	0	0	11	10
Wazo-ZEZ	3	3	-	-	-	-	-	-	3	3
OOS	2	2		-	-	-	-	-	2	2
Totaal	**1.637**	**1.763**	**82**	**88**	**28**	**32**	**33**	**35**	**1.780**	**1.918**

De toedeling van de uitvoeringskosten naar wet en fonds is gebaseerd op de notitie 'Toerekening uitvoeringskosten UWV 2015'. De notitie bevat de verdeelsleutels voor de toedeling van de kosten naar wet en fonds. Over de notitie is overeenstemming met het ministerie van SZW bereikt. Op grond van deze notitie krijgen de TW en de BIA geen uitvoeringskosten toegerekend.

Tabel: Realisatie uitvoeringskosten versus begroting

bedragen x € 1 miljoen	Realisatie 2015	Begroting 2015	Realisatie 2014	Begroting 2014
Personeel	1.278	1.320	1.298	1.401
Huisvesting	117	128	124	134
Automatisering	199	197	198	189
Overige kosten	43	51	67	90
Structurele uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	1.637	1.696	1.687	1.814
Bijzondere baten	-	-	-	-
Bijzondere lasten	-	-	76	-
Totaal uitvoeringskosten wettelijke dienstverlening	**1.637**	**1.696**	**1.763**	**1.814**
Projectkosten	**119**	**128**	**125**	**124**
Frictiekosten sociaal plan	21	17	29	45
Frictiekosten huisvesting	3	2	1	2
Totaal frictiekosten	**24**	**19**	**30**	**47**
Totaal uitvoeringskosten wettelijke taken sv	**1.780**	**1.843**	**1.918**	**1.985**

De uitvoeringskosten zijn nader onder te verdelen in reguliere kosten, projectkosten en frictiekosten. De projectkosten houden onder meer verband met de invoering van nieuwe wet- en regelgeving. De frictiekosten hebben betrekking op sociaal plan en huisvesting.

De bijzondere lasten in 2014 betreffen een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds van € 36 miljoen in verband met de affinanciering van oude VUT-rechten, alsmede de vorming van een voorziening voor jubileumgratificaties voor een bedrag van € 40 miljoen.

In het vervolg van deze paragraaf wordt een korte toelichting gegeven op de uitvoeringskosten per kostensoort inclusief projectkosten, zoals opgenomen in de staat van baten en lasten.

Personeelskosten (15)

Tabel: Personeelskosten

bedragen x € 1 miljoen	2015	2014
Lonen en salarissen	861	853
Sociale lasten	137	146
Pensioenen	124	131
Externe inleen	170	182
Kosten Sociaal Plan	21	29
Overige personeelskosten	64	68
Totaal personeelskosten	**1.377**	**1.409**

Lonen en salarissen – De lonen en salarissen zijn € 8 miljoen (0,9%) hoger dan in 2014. Deze toename is met name het gevolg van cao-verhogingen.

Pensioenen – De pensioenlasten bedragen € 124 miljoen (2014: € 131 miljoen). De belangrijkste kenmerken van de pensioenregeling zijn:

- De regeling kan worden getypeerd als een toegezegde bijdrageregeling;
- Het pensioengevend salaris wordt bepaald op basis van middelloon;
- Indexatie vindt plaats voor zover de middelen van het fonds dat toelaten. Voor actieve deelnemers vindt indexatie plaats op grond van cao-loonsverhogingen, voor gepensioneerden op grond van de prijsindex.

Tussen UWV en de Stichting Pensioenfonds UWV (hierna: het Pensioenfonds) wordt jaarlijks een financieringsovereenkomst afgesloten. In de financieringsovereenkomst wordt het premiepercentage vastgelegd, evenals de premiegrondslag en de wijze van betalen.

In het premiebeleid wordt in beginsel uitgegaan van een premie die de toename van de aanspraken dekt alsmede de pensioenuitvoeringskosten van het fonds. Randvoorwaarde is dat de premie niet lager mag zijn dan 0% (er vindt dus geen onttrekking van middelen uit het fonds plaats), en niet hoger dan 20% van de totale loonsom.

De beleidsdekkingsgraad is de gemiddelde dekkingsgraad over de afgelopen 12 maanden. De beleidsdekkingsgraad is de dekkingsgraad waarop pensioenfondsen hun beleid moeten gaan afstemmen. Per 31 december 2015 bedroeg de beleidsdekkingsgraad 99,2%. Omdat dit onder de vereiste dekkingsgraad ligt, moet het pensioenfonds begin 2016 een geactualiseerd herstelplan indienen bij De Nederlandsche Bank.

Het vermogen van het pensioenfonds bedroeg ultimo 2015 ongeveer € 6,3 miljard (2014: € 6,2 miljard).

Externe inleen – De kosten van externe inleen bedragen € 170 miljoen. De kostendaling van € 12 miljoen heeft voornamelijk betrekking op uitzendkrachten.

Kosten Sociaal Plan – De kosten in het kader van de uitvoering van het Sociaal Plan UWV bedragen € 21 miljoen. De kosten bestaan uit een dotatie aan de reorganisatievoorziening van € 16 miljoen en de kosten van onze mobiliteitscentra van € 5 miljoen.

Overige personeelskosten – Deze kosten betreffen onder meer opleidingskosten, reiskosten en cateringkosten.

Huisvestingskosten (16)

Tabel: Huisvestingskosten

bedragen x € 1 miljoen	2015	2014
Huren	54	60
Afschrijvingen	17	18
Beveiliging	15	14
Schoonmaak	10	9
Dotatie/vrijval voorzieningen huurafkoop en leegstand	-1	-4
Overige huisvestingskosten	25	27
Totaal huisvestingskosten	**120**	**124**

De huisvestingskosten zijn € 4 miljoen lager dan in 2014, met name door de afbouw van het aantal vestigingen.

De inkomsten uit onderverhuur bedragen € 1 miljoen (2014: € 3 miljoen) en zijn in mindering gebracht op de huurlasten.

Automatiseringskosten (17)

De automatiseringskosten (inclusief projecten maar exclusief de personeelskosten van medewerkers werkzaam in de IV-keten) zijn met € 238 miljoen circa 7% lager dan in 2014 (€ 256 miljoen). Dit wordt met name veroorzaakt door lagere automatiseringskosten voor projecten. De structurele automatiseringskosten bedragen in 2015 € 199 miljoen; licht hoger dan in 2014 (€ 198 miljoen).
In de automatiseringskosten is een bedrag van € 6 miljoen (2014 € 8 miljoen) aan afschrijvingslasten begrepen.

Vervoers- en overige kosten (18)

De vervoers- en overige kosten zijn € 84 miljoen lager dan in 2014. Dit is voornamelijk het gevolg van eenmalige lasten ten bedrage van € 76 miljoen die in 2014 zijn verantwoord. Dit betrof een eenmalige storting aan UWV Pensioenfonds van € 36 miljoen in verband met de affinanciering van oude VUT-rechten, alsmede de vorming van een voorziening voor jubileumgratificaties voor een bedrag van € 40 miljoen. In de tabel Realisatie uitvoeringskosten versus begroting zijn deze eenmalige lasten als bijzondere last verantwoord.

Financiële baten en lasten (19)

Volgens de regelgeving wordt over de dagelijkse saldi van de rekeningen-courant bij de minister van Financiën rente berekend. Over de creditsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente vergoed die gelijk is aan het 12-maands Euribor van de desbetreffende dag. Over de dagelijkse debetsaldi van elk van de rekeningen-courant wordt een rente betaald die gelijk is aan het 1-maands Euribor.

Verbonden partijen

Als verbonden partij worden aangemerkt alle rechtspersonen waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Met betrekking tot de verbonden partijen wordt informatie opgenomen die nodig is voor het verschaffen van het inzicht.

Het Pensioenfonds UWV is een onafhankelijke stichting. Het Pensioenfonds heeft een eigen bestuur, dat zelfstandig de koers bepaalt. Het pensioenfondsbestuur bestaat uit 9 leden en 3 plaatsvervangend leden. Drie bestuursleden, onder wie de (plaatsvervangend) voorzitter, worden benoemd door de Raad van Bestuur van UWV. Vier bestuursleden (de zogeheten werknemersleden) worden benoemd op voordracht van de Ondernemingsraad. Daarnaast hebben 2 gepensioneerden zitting in het bestuur.

Het Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen (BKWI) is een organisatieonderdeel van UWV dat zich uit hoofde van artikel 5.21 van het Besluit SUWI bezighoudt met de beheertaken op het gebied van de elektronische gegevensuitwisseling binnen de keten. Het bureau is sinds 1 januari 2002 operationeel en werkt in opdracht van het ministerie van SZW. Het bureau verleent diensten aan de SUWI-organisaties, die verenigd zijn in de Programmaraad. De financiële verantwoording van BKWI is nader geregeld in de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen d.d. 29 november 2001 (Wet SUWI). Op grond hiervan legt BKWI zelfstandig verantwoording af over haar activiteiten. De cijfers van BKWI zijn om deze reden niet opgenomen in de jaarrekening van UWV.

Accountantshonorarium

Hieronder worden verstaan alle vergoedingen aan PricewaterhouseCoopers (PwC).

Tabel: Accountantshonorarium

bedragen x € 1,-	2015	2014
Onderzoek van de jaarrekening (PwC Accountants N.V.)	150.000	143.000
Andere controleopdrachten (PwC Accountants N.V.)	-	77.400
Adviesopdrachten op fiscaal terrein	-	-
Andere niet-controlediensten (PwC Advisory N.V.)	308.000	94.600
Totaal	**458.000**	**315.000**

Conform artikel 2:382a Burgerlijk Wetboek vermelden wij de ten laste van de rechtspersoon gebrachte accountantshonoraria.

WNT verantwoording 2015 UWV

Per 1 januari 2013 is de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) ingegaan. Deze verantwoording is opgesteld op basis van het voor UWV van toepassing zijnde algemene WNT maximum.

Het bezoldigingsmaximum in 2015 voor UWV is € 178.000. Het weergegeven individuele WNT-maximum is berekend naar rato van de omvang (en voor topfunctionarissen tevens de duur) van het dienstverband, waarbij voor de berekening de omvang van het dienstverband nooit groter kan zijn dan 1,0 fte.

Tabel: bezoldiging topfunctionarissen

bedragen x € 1,-	**mr. drs. B.J. Bruins**	**A. Paling MBA**	**drs. J.P.M. Lazeroms**
Functie	Voorzitter RvB	Lid RvB	Lid RvB
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,0
Gewezen topfunctionaris?	nee	nee	nee
Echte of fictieve dienstbetrekking?	ja	ja	ja
Individueel WNT-maximum	**178.000**	**178.000**	**178.000**
Bezoldiging			
Beloning	200.640	176.712	192.689
Belastbare onkostenvergoedingen	6.400	6.400	6.400
Beloningen betaalbaar op termijn	12.348	12.794	12.348
Subtotaal	*219.388*	*195.906*	*211.437*
-/- Onverschuldigd betaald bedrag	-	-	-
Totaal bezoldiging	**219.388**	**195.906**	**211.437**
Motivering van overschrijding	1)	2)	3)
Gegevens 2014			
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband 2014 (in fte)	1,0	1,0	1,0
Bezoldiging 2014			
Beloning	190.145	179.891	179.891
Belastbare onkostenvergoedingen	6.400	6.400	6.400
Beloningen betaalbaar op termijn	24.434	25.159	23.169
Totaal bezoldiging 2014	**220.979**	**211.450**	**209.460**
Individueel WNT-maximum 2014	230.474	230.474	230.474

1) De overschrijding is gewettigd op grond van de overgangsbepalingen na aanpassing van de WNT-normering per 1 januari 2015. Vanwege de afspraken vastgelegd bij de benoeming gemaakt vóór 1 januari 2015 volgt de Voorzitter de recent overeengekomen inkomensontwikkeling voor het Rijkspersoneel.

2) De overschrijding wordt veroorzaakt doordat tot de herbenoeming per 1 juli 2015 de WNT-overgangsbepalingen van toepassing waren. Tevens was in de eerste helft van 2015 nog de bij de benoeming indertijd vastgelegde afspraak van kracht dat de heer Paling de inkomensontwikkeling van de cao UWV volgt. Bij de herbenoeming op 1 juli 2015 zijn afspraken gemaakt die moeten borgen dat de bezoldiging binnen de kaders van de WNT blijft.

3) De overschrijding is gewettigd op grond van de overgangsbepalingen na aanpassing van de WNT-normering per 1 januari 2015. Vanwege de afspraken vastgelegd bij de benoeming gemaakt vóór 1 januari 2015 volgt mevrouw Lazeroms de inkomensontwikkeling van de cao UWV

In 2015 zijn aan topfunctionarissen geen uitkeringen verstrekt wegens beëindiging van het dienstverband.

UWV heeft geen toezichthoudende topfunctionarissen.

Tabel: Bezoldiging of ontslaguitkering niet-topfunctionarissen

bedragen x € 1	(voorm.) directeur	directeur	directeur	directeur	directeur	directeur	directeur
Duur dienstverband in 2015	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,05	1,0	1,0	1,0	1,0
Bezoldiging							
Beloning	181.498	174.499	184.506	177.024	166.195	162.914	173.916
Belastbare onkostenvergoedingen	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400	2.400
Beloningen betaalbaar op termijn	12.348	12.348	12.348	12.794	12.348	12.794	12.794
Totaal bezoldiging	**196.246**	**189.247**	**199.254**	**192.218**	**180.943**	**178.108**	**189.110**
Individueel WNT-maximum bezoldiging	178.000	178.000	178.000	178.000	178.000	178.000	178.000
Motivering van overschrijding: zie	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)
Gegevens 2014							
Functie(s) in 2014	(voorm.) directeur	directeur	directeur	directeur	directeur	directeur	directeur
Duur dienstverband in 2014	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	12/5- 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12	1/1 - 31/12
Omvang dienstverband (in fte)	1,0	1,0	1,05	1,0	1,0	1,0	1,0
Bezoldiging 2014							
Beloning	253.012	164.110	111.872	161.995	156.492	145.460	167.244
Belastbare onkostenvergoedingen	2.400	2.400	1.600	2.400	2.400	2.400	2.400
Beloningen betaalbaar op termijn	19.341	20.825	14.136	20.971	19.697	19.127	20.971
Totaal bezoldiging 2014	**274.754**	**187.335**	**127.607**	**185.366**	**178.589**	**166.986**	**190.615**

1) Wordt veroorzaakt door een eenmalige jubileumuitkering conform de cao, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

2) Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag.

3) Wordt veroorzaakt door een hoger aantal contracturen, een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

4) Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag en een toegekende gratificatie.

5) Wordt veroorzaakt door een overeengekomen arbeidsmarkt-/managementtoeslag.

6) Wordt veroorzaakt door een eenmalige jubileumuitkering conform de cao.

7) Wordt veroorzaakt door een eenmalige verkoop van vakantie-uren en de uitbetaling conform cao van het werkgeversdeel van de pensioenpremie boven de maximale pensioenopbouw.

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende het jaar 2015 waren gemiddeld 16.780 werknemers in dienst op basis van een volledig dienstverband (2014: 16.766). Alle werknemers zijn werkzaam in Nederland. Het gemiddeld aantal fte's per bedrijfsonderdeel was in 2015 respectievelijk 2014 als volgt:

Tabel: gemiddeld aantal fte's

	WERK-bedrijf	SMZ	Uit-keren	K&S	GD	B&B	Hand-having	Centrale staven	Boven-tallig	Totaal
2014	4.457	3.709	4.277	366	168	997	547	1.810	435	**16.766**
2015	4.462	3.696	4.123	432	173	1.051	570	1.886	387	**16.780**

Amsterdam, 14 maart 2016
Raad van Bestuur UWV

mr. drs. B.J. Bruins, voorzitter

A. Paling MBA

11. Overige gegevens

11.1. Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de Raad van Bestuur van UWV

Verklaring betreffende de wettelijke jaarrekening c.a.

Ingevolge Artikel 49 lid 3 van de Wet Structuur Uitvoeringsorganisatie Werk en Inkomen (Wet SUWI) en de bepalingen van en krachtens de Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector (WNT) hebben wij de volgende elementen die alle deel uitmaken van het Jaarverslag 2015 van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen (UWV) te Amsterdam en hierna samen worden aangeduid als de jaarrekening c.a., gecontroleerd:

- De jaarrekening 2015 van UWV (Jaarverslag 2015, paginanummers 55 tot en met 78). Deze jaarrekening bestaat uit de balans per 31 december 2015 en de staat van baten en lasten over 2015 met de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen en waarin ook begrepen de 'WNT verantwoording 2015';
- De rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2015 (Jaarverslag 2015, pagina 45);
- De weergave van de uitgaven aan onderwijsvoorzieningen in 2015 (Jaarverslag 2015, pagina 17 onder 'Re-integratiebudgetten').

Verantwoordelijkheid van de Raad van Bestuur van UWV

De Raad van Bestuur van UWV is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening c.a., alsmede voor het opstellen van de overige onderdelen van het Jaarverslag, alle in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap en de bepalingen van en krachtens de WNT. De Raad van Bestuur van UWV is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening c.a. mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening c.a. op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden en de regels inzake de accountantscontrole zoals opgenomen in de Regeling SUWI, paragraaf 5.1b, Accountantscontrole en het Controleprotocol WNT. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening c.a. geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de verantwoordingen. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening c.a. een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.
Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening c.a. en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van UWV. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de Raad van Bestuur van UWV gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening c.a.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel
Naar ons oordeel geven de in het Jaarverslag 2015 van UWV opgenomen

- jaarrekening over 2015 met de financiële toelichtingen daarbij waarin begrepen de 'WNT verantwoording 2015';
- de rapportage over de financiële rechtmatigheid van de uitkomsten van de taakuitvoering over 2015; en
- de weergave van de uitgaven in 2015 aan onderwijsvoorzieningen

een getrouw beeld van de uitkomsten van de taakuitvoering van UWV over 2015 in overeenstemming met de Wet SUWI en de daarmee verbonden dan wel daaruit voortvloeiende regelgeving, waaronder het Uitvoeringsbesluit onderwijsvoorzieningen voor jongeren met een handicap en de bepalingen van en krachtens de WNT.

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Tevens vermelden wij dat de overige delen van het Jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar zijn met de jaarrekening c.a.

Amsterdam, 14 maart 2016

w.g.
F. van Galen RA
Accountantsdienst UWV
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

11.2. Verwerking saldo baten en lasten

De programmabaten en -lasten worden toegerekend aan het fonds, waaraan bij wet de financiering is opgedragen.

Onze uitvoeringskosten komen – in overeenstemming met de Wet SUWI, artikel 45 lid 2, respectievelijk artikel 117b lid 7 Wet financiering sociale verzekeringen – ten laste van het Algemeen Werkloosheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds, het Arbeidsongeschiktheidsfonds jonggehandicapten, het Toeslagenfonds, het Uitvoeringsfonds voor de overheid, de Werkhervattingskas en de Sectorfondsen.

In artikel 119 lid 3 Wet financiering sociale verzekeringen is bepaald dat indien met betrekking tot een fonds de lasten de baten blijken te overtreffen, het tekort niet wordt gedekt uit een ander fonds.

Het saldo van de programmabaten en -lasten en de uitvoeringskosten wordt jaarlijks toegevoegd of onttrokken aan het vermogen van de desbetreffende fondsen. De verwerking van het saldo van baten en lasten 2015 (per saldo € 1.216 miljoen last) is als volgt:

Onttrekking Fondsvermogen	€ 1.156 miljoen
Onttrekking Bestemmingsfondsen	€ 50 miljoen
Onttrekking Egalisatiereserve	€ 10 miljoen
Totaal	€ 1.216 miljoen

11.3. Vorming en vrijval fondsen en reserveringen

In 2015 hebben wij een bedrag van € 50 miljoen aan kosten ten laste van de bestemmingsfondsen gebracht. Deze kosten zijn geheel besteed aan de aangegeven doelen. Het positieve begrotingsresultaat 2015 ad € 63 miljoen hebben wij toegevoegd aan de egalisatiereserve.

Op grond van artikel 33 van de Kaderwet ZBO's is UWV verplicht een egalisatiereserve te vormen voor het positieve begrotingsresultaat. Reeds bij de jaarrekening 2014 heeft de minister van SZW ingestemd met de vorming van de egalisatiereserve. Voor dotaties, onttrekkingen en vrijval na 2014 is geen voorafgaande instemming vereist. De egalisatiereserve blijft beperkt tot de uitvoeringskosten en bedraagt maximaal 5% van het gemiddelde van de jaarbudgetten van de voorgaande 3 jaar. Dit komt ultimo 2015 overeen met een bedrag van € 95,5 miljoen.

De bestemmingsfondsen en de egalisatiereserve zijn gevormd ten laste van het fondsvermogen. Het verloop van deze fondsen en reserveringen in 2015 kan als volgt worden weergegeven:

Tabel: Bestemmingsfondsen en egalisatiereserve

bedragen x € 1 miljoen	1-1-2015	Onttrekking	Dotatie	31-12-2015	Gebruik in 2016	Gebruik in 2017 e.v.
BESTEMMINGSFONDSEN						
Frictiekosten	**190,600**	**-50,000**	**-**	**140,600**	**33,000**	**107,600**
Programmakosten						
a. Re-integratie instrumenten	11,300	-	-	11,300	11,300	-
	11,300	**-**	**-**	**11,300**	**11,300**	**-**
Totaal bestemmingsfondsen	**201,900**	**-50,000**	**-**	**151,900**	**44,300**	**107,600**
EGALISATIERESERVE						
W&R-projecten						
a. Implementatie P-wet	4,100	-4,100	4,890	4,890	4,890	-
b. Elektr. Gegevensuitwisseling	3,500	-	-	3,500	-	3,500
c. SUB/Walvis	2,000	-	-	2,000	-	2,000
d. KOHKI (herv. kindregelingen II)	-	-	1,230	1,230	1,230	-
e. Single Permit	0,600	0,000	0,050	0,650	0,650	-
f. Ned. handelsregister project	0,500	-	-	0,500	-	0,500
g. Programma BVGS	-	-	0,130	0,130	0,130	-
h. Implementatie kindregelingen	0,400	-0,100	-0,300	-	-	-
	11,100	**-4,200**	**6,000**	**12,900**	**6,900**	**6,000**
Reguliere activiteiten						
a. Activering oWajong	-	-	8,000	8,000	8,000	-
b. Groot onderhoud ICT	-	-	5,000	5,000	5,000	-
c. Aanvulling projectportfolio	-	-	2,638	2,638	2,638	-
d. Jeugdwerkloosheid	-	-	1,930	1,930		1,930
e. Handhaving passende arbeid	-	-	1,890	1,890		1,890
f. Arbeidsparticipatie 50+	0,600	-	1,000	1,600	1,600	-
g. Vervangingsinvesteringen BKWI	2,000	-0,635	-	1,365	1,365	-
h. Intensivering dienstverlening WGA	-	-	1,200	1,200	1,200	-
i. IDM AG	-	-	0,700	0,700	0,700	-
j. Budget programmaraad	-	-	0,376	0,376	0,376	-
k. BVGS (kassiersfunctie VNG-deel)	-	-	0,304	0,304	0,304	-
l. Vrij besteedbaar	-	-	45,397	45,397	45,397	-
m. Arbeidsparticipatie 55+	4,800	-4,800	-	-	-	-
n. Uitloop experiment WGA	0,600	-0,600	-	-	-	-
o. EU-verordening 883	0,900	-0,200	-0,700	-	-	-
p. Evaluatie leerwerkloketten	0,100	-	-0,100	-	-	-
	9,000	**-6,235**	**67,635**	**70,400**	**66,580**	**3,820**
Totaal egalisatiereserve	**20,100**	**-10,435**	**73,635**	**83,300**	**73,480**	**9,820**
Totaal fondsen en reserveringen	**222,000**	**-60,435**	**73,635**	**235,200**	**117,780**	**117,420**

11.4. Statutaire zeggenschap Raad van Bestuur

In de Wet SUWI, artikel 6 lid 1, is geregeld dat wij een Raad van Bestuur hebben die met de dagelijkse leiding is belast. De Raad van Bestuur oefent de taken en bevoegdheden uit die bij of krachtens de wet aan UWV zijn opgedragen.

11.5. Gebeurtenissen na balansdatum

Er hebben zich na balansdatum geen feiten of gebeurtenissen voorgedaan die vermelding in dit jaarverslag noodzakelijk maken.

Lijst van afkortingen

ABS	autorisatiebeheersysteem
ABU	Algemene Bond Uitzendondernemingen
ABZ	Activeren van breder zoekgedrag
ACE	Activeren en controleren geeft effect
Afj	Arbeidsondersteuningsfonds jonggehandicapten
Aof	Arbeidsongeschiktheidsfonds
AWBZ	Algemene wet bijzondere ziektekosten
AWf	Algemeen Werkloosheidsfonds
BBA	Buitengewoon Besluit Arbeidsverhoudingen
BIA	Tijdelijke wet beperking inkomensgevolgen arbeidsongeschiktheidsverzekeringen
BIR	Baseline Informatiebeveiliging Rijksdienst
BKWI	Bureau Keteninformatisering Werk en Inkomen
BLAU	Basisregistratie Lonen, Arbeids- en Uitkeringsverhoudingen
bsn	Burgerservicenummer
BVGS	Borging veilige gegevensuitwisseling via Suwinet
CAK	Centraal Administratiekantoor
CBP	College Bescherming Persoonsgegevens (sinds 2016 Autoriteit Persoonsgegevens)
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CIO	Chief Information Officer
CIZ	Centrum Indicatiestelling Zorg
CPUA	Controle Punt User Accounts (verschillenanalysesysteem)
CRvB	Centrale Raad van Beroep
EU	Europese Unie
FPA	functiepuntenanalyse
IB&P	(informatie)beveiliging en privacy
ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
ICT	Informatie- en Communicatietechnologie
IOW	Inkomensvoorziening oudere werklozen
IV	Informatievoorzieningsfunctie
IVA	Inkomensvoorziening volledig en duurzaam arbeidsongeschikten
KCC	Klanten Contactcentrum
KOHKI	Kostendelersnorm en Hervorming kindregelingen
KPI	kritieke prestatie-indicator
KWN	Kantoorautomatisering, werkplekken en netwerken
Mvo	Maatschappelijk verantwoord ondernemen
NBBU	Nederlandse Bedrijfsbond Uitzendwezen
nWajong:	nieuwe Wajong
OCW	(ministerie van) Onderwijs, Cultuur en Wetenschap
OOS	wet Overige OCW-subsidies
oWajong	oude Wajong
PaWa	Passend werkaanbod
Pro	Praktijkonderwijs
RBB	Rijksbrede Benchmark
RIO	Registratiesysteem Integriteitsonderzoek
Sfn	Sectorfondsen
SUWI	Structuur uitvoeringsorganisatie werk en inkomen
Sv	sociale verzekeringen
SVB	Sociale Verzekeringsbank
SZW	(ministerie van) Sociale Zaken en Werkgelegenheid
Tf	Toeslagenfonds
TW	Toeslagenwet
Ufo	Uitvoeringsfonds voor de overheid
UPA	uniforme pensioenaangifte
USOC	UWV Secure Operations Center
UvA	Universiteit van Amsterdam
UWV	Uitvoeringsinstituut werknemersverzekeringen
VB	verantwoord begroten
VIA	Vooringevulde aangifte
VIR	Voorschrift Informatiebeveiliging Rijksdienst
VNG	Vereniging van Nederlandse Gemeenten
VSO	Voortgezet speciaal onderwijs

VU	Vrije Universiteit
Wajong	Wet werk en arbeidsondersteuning jonggehandicapten
Wajong 2015	Wet arbeidsongeschiktheidsvoorziening jonggehandicapten
WAO	Wet op de arbeidsongeschiktheidsverzekering
WAZ	Wet arbeidsongeschiktheidsverzekering zelfstandigen
Wazo	Wet arbeid en zorg
Wbp	Wet bescherming persoonsgegevens
Wfsv	Wet financiering sociale verzekeringen
WGA	Werkhervatting gedeeltelijk arbeidsongeschikten
Whk	Werkhervattingskas
WIA	Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen
WNT	Wet normering bezoldiging topfunctionarissen publieke en semipublieke sector
Wsw	Wet sociale werkvoorziening
WW	Werkloosheidswet
WWB	Wet werk en bijstand
Wwz	Wet werk en zekerheid
ZEZ	Regeling zelfstandig en zwanger
ZW	Ziektewet

Colofon

Uitgave
UWV
Financieel Economische Zaken

Bezoekadres
UWV Hoofdkantoor
La Guardiaweg 116
1043 DL Amsterdam

Postadres
Postbus 58285
1040 HG Amsterdam

Inlichtingen
020-6875703

Auteurs
Hans Berghuis
Lydia Tabois

Disclaimer

werken aan perspectief